

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen grab bike di kota kupang. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan driver Grab bike kepada konsumen maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen Grab bike.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen grab bike di kota kupang. Artinya jika tarif yang ditetapkan semakin baik dan terjangkau maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen Grab bike.

5.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif terhadap Kepuasan Konsumen Grab Bike Di Kota Kupang, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah :

- a. Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Amir (2012:70) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan konsumen adalah kalitas pelayanan, kualitas produk, promosi, dan harga. Faktor-faktor tersebut khususnya kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Brown (2012) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap suatu produk, baik barang atau jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Jika puas, konsumen akan melakukan konsumsi secara berulang, terus-menerus, dan menjadikan konsumen loyal terhadap suatu produk atau jasa serta dengan sukarela mempromosikan produk tersebut.
- c. Philip Kotler (2014 : 56) kunci bagi retensi pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang akan puas :
 - Tetap setia lebih lama
 - Membeli atau menggunakan jasa lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
 - Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
 - Member perhatian yang sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan produk pesaing serta kurang peka terhadap harga

- Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan
- Biaya pelayanan lebih kecil dibandingkan dengan biaya pelayanan pelanggan baru karena transaksi yang sudah rutin

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dalam penelitian ini terdapat beberapa masukan implikasi terapan yang dapat peneliti sampaikan diantaranya

1. Bagi perusahaan.

Agar mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen Grab bike maka perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan seperti keamanan dalam hal ini kendaraan yang aman dan juga selalu member penumpang atau konsumen helm ketika dalam perjalanan dan selalu utamakan keselamatan

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan agar dapat menggunakan faktor-faktor yang lain untuk melihat pengaruh kepuasan konsumen dan memperhatikan indikator-indikator yang digunakan sehingga mampu memberikan hasil penelitian yang benar-benar mewakili keadaan yang sebenarnya.