BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kuningan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, citra merek, dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kuningan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kuningan. Pelayanan yang cepat, tepat, nyaman, serta sikap *driver* yang ramah mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Grab.
3. Citra merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kuningan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan lebih mempertimbangkan pengalaman penggunaan layanan secara langsung dibandingkan persepsi terhadap merek perusahaan.
4. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kuningan. Program promosi seperti diskon, *cashback*, dan *voucher* dinilai mampu menarik minat pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, Kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Grab di Kabupaten Kuningan.

5.2 Saran

5.1.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti menyimpulkan serta mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Grab diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penjemputan, keramahan driver, dan kenyamanan pelanggan.

2. Grab perlu meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih stabil dan meminimalisir gangguan teknis sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dalam menggunakan layanan.
3. Grab diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan program promosi yang menarik agar kepuasan dan loyalitas pelanggan tetap terjaga.
4. Perusahaan perlu menjaga citra merek dengan memberikan pelayanan yang konsisten, aman, dan terpercaya kepada pelanggan.
5. Grab diharapkan lebih memperhatikan kritik dan keluhan pelanggan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti menyimpulkan serta mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, loyalitas pelanggan, dan kualitas aplikasi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dan wilayah penelitian yang lebih luas.
3. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian lain seperti metode kualitatif atau mixed method agar hasil penelitian lebih mendalam.
4. Penelitian berikutnya dapat dilakukan pada perusahaan transportasi online lainnya seperti Gojek sebagai bahan perbandingan penelitian.