

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari beberapa pengujian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Hasil Pengujian Hipotesis satu menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) sesuai dengan hasil dari uji parsial yang telah dilakukan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
- 2) Hasil Pengujian Hipotesis dua menunjukkan bahwa variabel persepsi harga (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) sesuai dengan hasil dari uji parsial yang telah dilakukan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau $0,004 < 0,05$
- 3) Hasil Pengujian Hipotesis tiga menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* (X1) dan persepsi harga (X2) Bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) sesuai dengan hasil dari uji simultan yang telah dilakukan dengan nilai nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Keselarasan yang diberikan antara harga terjangkau dengan kualitas sesuai harapan pelanggan merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dalam penelitian ini, sehingga terdapat beberapa saran untuk pihak-pihak terkait untuk dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan, antara lain:

1) Bagi Perusahaan

Berbagai macam aplikasi transportasi online yang tersedia di Indonesia terutama di kota Surabaya dengan mayoritas memiliki kesamaan layanan membuat perusahaan harus bersaing untuk mendapatkan perhatian pelanggan agar menjadi produk andalan. Jika melihat dari hasil penelitian ini maka disarankan perusahaan dapat meningkatkan *e-service quality* agar pelanggan selalu ingin menggunakannya dan menjaga persepsi harga di mata pelanggan agar selalu menjadi transportasi online pilihan. Himbauan dari perusahaan untuk semua pihak yang tergabung dengan Grab seperti para karyawan atau driver untuk selalu memanfaatkan teknologi digital agar turut serta dalam menawarkan dan memperkenalkan produk atau layanannya serta tetap memberikan kualitas layanan terbaiknya.

2) Bagi Pengguna Aplikasi Grab

Dari segala macam brand transportasi online yang ada di Surabaya, pelanggan diharapkan dapat memilih dengan tepat dan berhati-hati agar lebih terjaga keamanan dan kenyamanannya serta selalu sesuaikan harga dan kualitas yang telah diberikan.

3) Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan ataupun literasi tambahan terhadap penelitian selanjutnya dengan memperbaiki kekurangan dan keterbatasan dari data penelitian ini dan menambah data dan sumber penelitian agar dapat dipercaya, serta selalu memperhatikan syarat-syarat dalam penulisan ilmiah.