

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode Partial Least Square (PLS) untuk menguji pengaruh *online customer review* dan *online customer rating* terhadap keputusan melakukan transaksi pada Aplikasi Grab di Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Online Customer Review* memiliki kontribusi terhadap keputusan melakukan transaksi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semakin banyak dan positif ulasan yang tersedia mengenai aplikasi Grab, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna di Surabaya untuk menggunakan aplikasi tersebut.
2. Persepsi *Online Customer Rating* memiliki kontribusi terhadap keputusan melakukan transaksi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semakin baik rating yang dimiliki aplikasi Grab (*rating* bintang di App Store/Google Playstore), maka semakin besar keyakinan mereka untuk memutuskan menggunakan aplikasi tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Perusahaan Grab sebaiknya lebih aktif dalam mengelola ulasan pelanggan secara online. Ulasan positif memiliki dampak yang signifikan terhadap

keputusan melakukan transaksi. Oleh karena itu, Grab disarankan untuk mendorong pengguna yang puas agar memberikan ulasan, serta cepat merespon ulasan negatif dengan memberikan solusi yang memadai.

2. Meningkatkan peringkat bintang online pada platform seperti App Store dan Google Play Store juga sangat penting. Grab perlu memperbaiki kualitas dan kinerja aplikasi agar terus memperoleh rating tinggi, karena hal ini mempengaruhi persepsi positif dan meningkatkan kepercayaan calon pengguna.
3. Penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih aplikasi, seperti promosi, harga, kemudahan navigasi, dan kualitas layanan pelanggan.