

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di bahas sebelumnya mengenai pengaruh Kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang atau Mahasiswa/I Universitas Islam 45 Bekasi, simpulan penelitian ini dapat di rangkum sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi. Artinya, *platform GrabFood* menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan mungkin akan menjadi pertimbangan utama bagi pelanggan pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi saat menentukan tingkat kepuasan mereka.
2. Variabel kepercayaan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi. Artinya pelanggan pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi merasa lebih puas ketika kepercayaan sesuai dengan persepsi mereka tentang produk. Oleh karena itu perlu memperkuat kepercayaan dan menjaga kepuasan pelanggan pada Mahasiswa pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Variabel harga (X3) memiliki positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi. Artinya harga adalah faktor penting yang bahwa harga menjadi salah pertimbangan yang penting untuk mendapat sesuatu baik barang ataupun jasa yang kita inginkan sesuai dengan manfaat dan pastinya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Mahasiswa pengguna aplikasi layanan pesan antar produk *GrabFood* di Universitas Islam 45 Bekasi.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang diperoleh, peneliti menawarkan saran-saran berikut untuk mengatasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Saran-saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga bagi perusahaan dan peneliti selanjutnya:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan sebagai badan usaha yang dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kepercayaan, dan penyesuaian harga. Ketiganya akan menghasilkan nilai tambahan yang membuat pelanggan puas dan menjadi lebih setia kepada aplikasi *GrabFood*.

Pada variabel kualitas pelayanan disarankan *GrabFood* bisa memberikan fitur verifikasi atau konfirmasi ulang pesanan, jika terjadi kesalahan layanan dalam pemesanan pelanggan bisa melaporkan keluhannya kepada pihak *GrabFood*, seperti pengiriman ulang atau pengembalian dana (*refund*) supaya komunikasi antara *GrabFood* dengan pengguna *GrabFood* semakin meningkat.

Pada variabel kepercayaan disarankan dari pihak driver *GrabFood* wajib memiliki tas dan difasilitasi lebih merata lagi pada driver *GrabFood deliver* atau *GrabFood thermal box* supaya produk pesanan konsumen bisa terjaga dengan rapih. Dengan ini konsumen bisa menerima produk dengan rasa puas dan mempercayai aplikasi *GrabFood* untuk kedepannya.

Pada variabel harga disarankan menggunakan fitur yang sudah dikembangkan oleh *GrabFood* yaitu fitur *self pick-up* atau pengambilan sendiri yang dimana bisa menjadi alternatif bagi pelanggan pengguna *GrabFood* yang ingin membayar harga yang sama seperti di restoran tanpa biaya pengiriman sekaligus dengan berbagai macam diskon yang pastinya sesuai dengan syarat ketentuan yang berlaku. Dengan ini, konsumen bisa membayar harga yang lebih sesuai, dan *GrabFood* juga tetap bisa mempertahankan layanan untuk mereka yang tidak membutuhkan pengantaran.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian memberikan wawasan yang mendalam dan menambah pengetahuan yang ada pada aplikasi *platform GrabFood*. Peneliti selanjutnya sangat disarankan untuk memanfaatkan penelitian ini sebagai dasar dan mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan memasukan variabel tambahan yang belum di pelajari sebelumnya. Dengan memperluas cakupan penelitian, peneliti dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif dan mendalam, yang pada akhirnya akan meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, dan harga serta preferensi kepuasan pelanggan.