

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan dalam bab sebelumnya yaitu mengenai variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Keterikatan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan yang sudah melalui proses pengolahan data dengan alat uji *WarpPLS 6.0* maka tampak bahwa terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Surabaya
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Keterikatan Pelanggan Grab di Surabaya
3. Keterikatan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Surabaya
4. Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Surabaya
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di Surabaya.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Pada dasarnya, semua penelitian yang dilakukan selama ini tidak luput dari keterbatasan maupun kelemahan dan salah satunya pada penelitian kali ini,

dimana terdapat keterbatasan antara lain tidak semua kuesioner sesuai dengan kriteria yang diharapkan oleh peneliti yaitu pernah menggunakan jasa Grab di wilayah Surabaya minimal sebanyak 2 kali dalam satu bulan terakhir. Lalu keterbatasan penelitian ini juga terdapat pada kendala yang bersifat situasional yaitu seperti jawaban dari responden tidak jujur dan kurang telitnya responden dalam membaca pernyataan dalam kuesioner dikarenakan kurangnya kemampuan peneliti dalam mengontrol keseriusan dan niat responden dalam mengisi kuesioner yang diberikan.

### 5.3 Saran

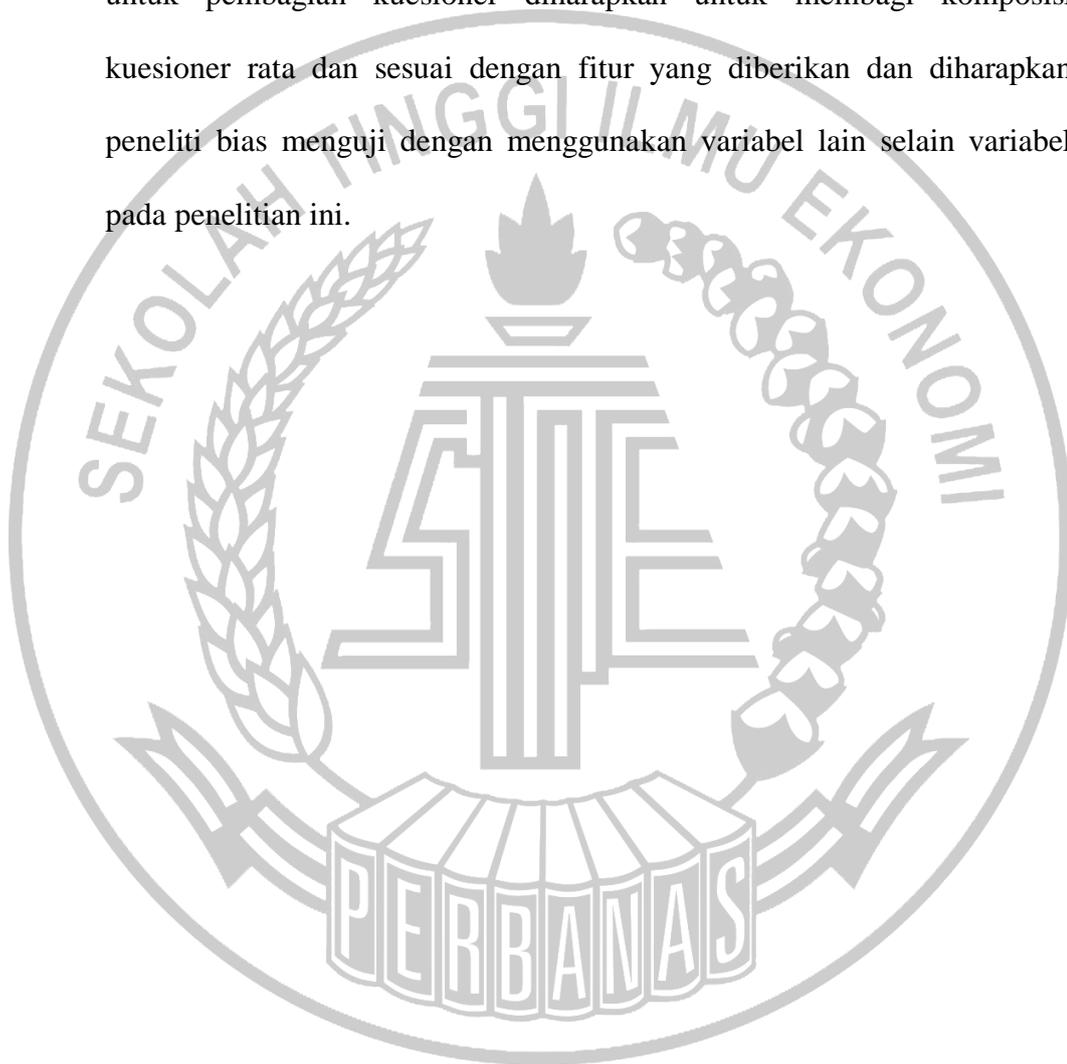
Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan sekarang maka peneliti memberikan saran-saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan agar lebih bisa menghasilkan hasil penelitian yang lebih sempurna lagi. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Grab

Sebaiknya Grab meningkatkan Kualitas Layanan khususnya yang berkaitan dengan keamanan pelanggan. Pada variabel Kualitas Layanan, Grab sebaiknya lebih banyak memberi sosialisasi bahwa keamanan pelanggan merupakan tanggung jawab perusahaan dan Grab meluncurkan inovasi yang mendukung keselamatan pelanggan seperti menghadirkan fitur tombol darurat dimana pelanggan dapat mendaftarkan kontak darurat yang akan menerima pesan apabila pelanggan merasa keamanannya terancam.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil uji peneliti sekarang, diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti lebih cermat dalam memantau saat responden mengisi kuesioner agar responden jujur dan teliti dalam mengisi kuesioner. Lalu untuk pembagian kuesioner diharapkan untuk membagi komposisi kuesioner rata dan sesuai dengan fitur yang diberikan dan diharapkan peneliti bias menguji dengan menggunakan variabel lain selain variabel pada penelitian ini.



## DAFTAR RUJUKAN

- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- \_\_\_\_\_. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- \_\_\_\_\_ dan Anastasia Diana. 2015. *Pelangan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Grab (<https://www.grab.com/id> diakses 10 Oktober 2018)
- Imam Ghozali dan Hengky Latan. 2014. *Partial Least Square Konsep, Metode Dan Aplikasi Menggunakan Program Warp PLS 4.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Instagram @Grabid (<https://www.instagram.com/grabid/> diakses pada 12 Oktober 2018)
- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 Untuk Hubungan Non Linier Dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Minh, Ngo Vu., dan Huu, Nguyen Huan., 2016 “The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector”, *Journal of Competitiveness*. Vol. 8, Issue 2, pp. 103 - 116
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Raditha Hapsari., Clemes, D. Michael., dan Dean, David., 2017 “The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty”. *International Journal of Quality and Service Science*. Vol. 9 Issue: 1. Pp21-40
- Sachro dan Sri Rahayu Pudjiastuti., 2013 “The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia” *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Volume 12, Issue 1 (Jul. - Aug. 2013), PP 33-38
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Top Brand Award (<http://www.topbrand-award.com> diakses pada 2 Oktober 2018)

Thakur, Rakhi., 2016 “Understanding Customer Engagement and Loyalty: A Case of Mobile Devices for *Shopping*”, *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 32 (September). Pp 151-163

Willy Abdillah dan Jogiyanto Hartono. 2015. *Partial least square (PLS) Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta : Andi

