

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan/Ringkasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan guna menjawab rumusan masalah. Beberapa kesimpulan tersebut terdiri dari :

1. Pada indikator kepuasan konsumen terhadap layanan *Grab Bike* pada masa pandemi *covid-19* dapat disimpulkan pada variabel Kinerja Karyawan dan *Service Quality* konsumen sangat puas karena pada saat pandemi pengendara mengemudi sesuai dengan estimasi waktu yang tertera pada aplikasi *Grab*, mengemudi sesuai dengan peraturan lalu lintas, dan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan arahan dari pemerintah.
2. Berdasarkan hasil analisis data pada variabel Kinerja Karyawan maka kita dapat mengetahui karakteristik *driver Grab Bike* yang dimana konsumen merasa aman saat menggunakan transportasi *Online Grab Bike* karena *driver* mengemudi dengan baik dan mematuhi semua peraturan lalu lintas.
3. Berdasarkan variabel *Service Quality* pada *Assurance* dengan presentasi jawaban setuju sebanyak 51 orang (38,9%), maka konsumen sangat menaruh rasa kepercayaan dalam dirinya untuk selalu menggunakan jasa *Grab Bike*

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik, yaitu :

1. Pertanyaan yang diberikan untuk responden alangkah baiknya tidak hanya berupa pertanyaan tertutup tetapi juga pertanyaan terbuka yang dapat diajukan kepada responden dengan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan responden lebih obyektif atau sesuai dengan keadaan responden.
2. Pada penelitian ini diharapkan kerjasama antar transportasi agar lebih mudahnya mendapatkan data mutlak pengendara maupun pengguna aktif *Grab Bike* di Kota Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riswanda (2019), Dampak keberadaan transportasi *online* terhadap transportasi konvensional (studi kasus penarik becak di Banda Aceh). Program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Rainy Banda Aceh.
- Basu Swastha dan Irawan, (2000), Manajemen Pemasaran Modern, Edisi 2, Yogyakarta : Liberty.
- Bustam dkk (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan grab-bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar).Jurnal.Makassar . Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya
- Cecep Hidayat. 1998. Manajemen Pemasaran. Jakarta: IPWL
- Ella Yunita (2019). pengaruh kualitas pelayanan pt. grab indonesia terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah makassar. Jurnal. Makasar. Jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah makassar makassar
- Husein Umar (2003). Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta: Ghalia. Indonesia.
- <https://kupangkota.bps.go.id>
<http://dppkbpmd.bantulkab.go.id>
- Jonathan Barsky (1995). Costumer Satisfaction the Kamaluddin, Rustian., 2003, Ekonomi Transportasi (Karakteristik, Teori, dan Kebijakan), Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller.(2009) terj. Bob Sabran. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Kevin Keller.(2012). Marketing Management, edisi ke-empat belas. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip diadaptasi oleh A.B.Susanto.(2000) terj. Ancella Nitawati Hermawan. Manajemen Pemasaran di Indonesia, edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Reinhard dkk (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi .Jurnal. Manado. Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi Manado
- Rhouzhatun nisa (2020). hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen transportasi online grab di banda aceh. Jurnal. Aceh. Jurusan studi psikologi fakultas psikologi universitas islam negeri ar-raniry banda aceh
- Siregar, Syofian. (2013). Statistika Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono.(2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, cetakan ke-19. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Johannes. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Supranto, Johannes. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2008). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, Total Quality Manajemen, Edisi Ketiga,. Penerbit Andi, Jogjakarta, 2000

Zeithaml dan Bitner (2000). *Service Marketing 2nd edition : Intergrating Costumer Focus*.
New York.

Zikmud dan Babin (2013). *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.