

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata, sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni:

1. Secara parsial variabel ketepatan waktu pelayanan, kemudahan pelayanan dan kenyamanan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata, sedangkan variabel akurasi pelayanan serta variabel kesopanan dan keramahan pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata, dan variabel atribut pendukung pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata.
2. Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Ketepatan Waktu Pelayanan ( $X_1$ ), Akurasi Pelayanan ( $X_2$ ), Kesopanan dan Keramahan Pelayanan ( $X_3$ ), Kemudahan Pelayanan ( $X_4$ ), Kenyamanan Pelayanan ( $X_5$ ) dan Atribut Pendukung Pelayanan ( $X_6$ ) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata, dan juga terdapat pengaruh yang kuat antara variabel ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kemudahan pelayanan, kenyamanan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan yang mempunyai nilai koefisien determinasi sebesar 57,2%, dan sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh faktor yang lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil koefisien regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kenyamanan pelayanan dengan nilai 1,609 menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata, sehingga variabel yang paling dominan mempengaruhi

keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata adalah variabel kenyamanan pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Grab selaku perusahaan yang melahirkan layanan transportasi *online GrabCar* dan mitra pengemudi selaku garda paling depan atau pihak yang langsung berhadapan dengan pelanggan diharapkan untuk bisa mempertahankan serta selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan pada saat ini, khususnya pada variabel-variabel yang telah terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata yakni ketepatan waktu pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan agar di masa yang akan datang pelanggan yang menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata semakin bertambah jumlahnya. Cara untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah terbukti signifikan yakni dengan melakukan pemeliharaan dan perawatan sistem peta yang sudah ada, memperbanyak kerja sama dengan perusahaan *e-Payment* yang ada di Indonesia serta menyediakan layanan selama 24 jam, serta tetap menjaga fitur keselamatan di aplikasi Grab dan memberikan pelatihan dan edukasi secara rutin kepada mitra pengemudi yang baru bergabung maupun yang sudah lama untuk menjaga dan mempertahankan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Grab dan mitra pengemudi diharapkan bisa meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata seperti pada variabel akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan. Peningkatan dan perbaikan akurasi

pelayanan untuk pihak pengemudi dapat dilakukan dengan cara memperbarui informasi pribadi yang harus dilakukan pengemudi seperti nama, foto wajah, dan kendaraan jika ada perubahan atau baru membeli akun pengemudi dari orang lain dan lebih cepat serta lebih sigap membantu pelanggan apabila pelanggan membutuhkan bantuan pengemudi, sehingga pelanggan akan lebih merasa terlindungi, selamat, dan aman untuk menggunakan *GrabCar*, sedangkan untuk pihak Grab peningkatan dan perbaikan mengenai akurasi pelayanan adalah dengan lebih waspada dengan akun-akun ilegal atau bodong yang digunakan oleh pengemudi dan memberikan sanksi kepada pengemudi yang masih tetap menggunakan akun ilegal yang dibeli dari orang lain. Kemudian, Peningkatan dan perbaikan kesopanan dan keramahan pelayanan dapat dilakukan untuk pengemudi dengan cara menerapkan 3S atau (Senyum, Sapa, Salam), bertutur kata baik dan tidak kasar ketika melayani pelanggan, sedangkan untuk pihak Grab, dapat melakukan pelatihan dan penerapan penegakan disiplin secara ketat melalui kode etik kepada pengemudi, sehingga pelanggan merasa lebih dihargai dan dihormati dan akan menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata. Peningkatan dan perbaikan atribut pendukung pelayanan dapat dilakukan untuk pengemudi dengan cara melengkapi fasilitas pendukung di dalam kendaraan seperti tersedianya tissue wajah dan kotak sampah di dekat pelanggan, sedangkan untuk pihak Grab dapat dilakukan dengan cara menyediakan sekat khusus antara pengemudi dan pelanggan di masa pandemi serta memberikan fasilitas hand sanitizer kepada pengemudi untuk diletakkan di dalam kendaraan, sehingga pelanggan akan merasa lebih aman dan nyaman dan memutuskan untuk menggunakan *GrabCar* sebagai angkutan wisata.

3. Grab dan mitra pengemudi diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yakni kenyamanan pelayanan, karena berdasarkan hasil perhitungan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan penggunaan *GrabCar* sebagai angkutan wisata, sehingga pihak Grab dan mitra pengemudi dapat terus memberikan kenyamanan dalam

pelayanan kepada pelanggan dengan membuat keadaan kendaraan selalu wangi dan bersih, andal dalam membawa kendaraan serta berpenampilan yang bersih dan rapi, dan tentunya tetap menjaga dan mempertahankan fitur keselamatan yang ada di aplikasi Grab seperti fitur penyamaran nomor telepon pemanggil (*Number Masking*), *Free Call*, tombol darurat (*SOS Button*), dan fitur membagikan lokasi perjalanan (*Share My Ride*) yang tentunya akan semakin membuat pelanggan akan merasa nyaman ketika di dalam perjalanan bersama pengemudi dan dapat meminta bantuan dengan cepat dengan memanfaatkan fitur keselamatan yang ada jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.