

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uraian-uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai persepsi kualitas jasa transportasi *online* GrabBike (Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya), yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, kualitas jasa menurut persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis sudah baik dilihat dari pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 84.3%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 79%, dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 81.1%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 80%, dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 77.3%.
2. Dimensi yang paling dominan dari hasil penelitian ini yaitu dimensi keandalan (*reliability*) dengan persentase sebesar 84.3% dan tergolong sangat baik. Tingginya hasil persentase perhitungan pada dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa kualitas jasa dari dimensi keandalan (*reliability*) pada transportasi *online* GrabBike sudah baik.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi transportasi *online* GrabBike. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Transportasi *online* GrabBike sebaiknya dapat mempertahankan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggannya. Sebab pelanggan yang menggunakan jasa sangat senang jika mendapatkan pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan yang *loyal* dan pelanggan akan merekomendasikan GrabBike kepada orang sekitarnya untuk selalu menggunakan GrabBike sebagai jasa transportasi *online* yang sangat baik untuk digunakan.

2. Pihak *GrabBike* hendaknya dapat lebih sigap dalam menanggapi keluhan, kritik dan saran dari pelanggan. Keluhan yang datang dari pelanggan biasanya datang karena pelanggan merasa ada yang dirugikan atau merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *GrabBike*. Oleh karena itu, dengarkanlah keluhan pelanggan dengan penuh perhatian agar pelanggan merasa dihargai. Setelah pelanggan selesai menyampaikan keluhannya, cobalah berikan tanggapan dan solusi yang baik kepada pelanggan sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan baik materil maupun non-materil.
3. *Driver GrabBike* diharapkan mampu memberikan masker mulut kepada pelanggan pada saat dalam perjalanan, agar pelanggan merasa diperhatikan dan mendapatkan kepedulian tulus dari *driver*. Dan tentunya sebagai bentuk dari memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat meningkatkan kepercayaan kepada semua pihak.