

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek *online* Grab di Kudus. Pengaruh kualitas sistem informasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sangat penting, dimana semakin baik kualitas sistem informasi yang diberikan oleh Grab kepada pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek *online* Grab di Kudus. Kepuasan pelanggan terjadi apabila layanan yang diterima pelanggan sesuai atau melebihi harapan pelanggan serta dapat memudahkan pelanggan dalam penggunaan jasa tersebut
3. Terdapat pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek *online* Grab di Kudus. Pelanggan Grab merasakan kepuasan yang didapatkan dari persepsi citra merek perusahaan di benak konsumen yang baik. Semakin baik persepsi konsumen terhadap citra merek maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.
4. Terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pengguna ojek *online* Grab di Kudus. Semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan citra merek Grab maka kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan Grab akan meningkat.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang bisa memberi pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian. Saran yang disampaikan peneliti antara lain:

1. Bagi Grab selaku perusahaan transportasi yang berbasis aplikasi *online* harus selalu memantau server agar selalu siap jika mengalami gangguan yang dirasakan oleh pelanggan Grab.
2. Bagi Grab harus memperhatikan fasilitas yang digunakan oleh *driver* Grab, dan juga dituntut untuk memberikan seleksi fasilitas yang baik dan boleh digunakan para *driver* sehingga nanti pelanggan akan merasa puas karena sesuai dengan fasilitas yang digunakan.
3. Bagi Grab sebaiknya menjaga strategi citra merek agar kepercayaan pelanggan dapat terjaga untuk dapat menjadi perusahaan transportasi *online* terbaik yang dapat membuat pelanggan puas. Menjaga citra merek dapat di mulai dengan memberikan nilai-nilai positif bagi pelanggan, serta perusahaan tetap menjaga citra merek dengan baik.
4. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dalam rangka mengetahui dampak lainnya karena penelitian ini masih terbatas pada penciptaan kepuasan pelanggan melalui kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan citra merek, tidak sampai pada pemecahan masalah tentang bagaimana dampaknya pada konsumen yang tidak puas terhadap perusahaan. Diharapkan juga untuk dapat menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini, seperti meneliti dengan variabel diluar kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan citra merek.