

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pengolahan data penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Price Fairness* dan Promosi Terhadap Loyaltas Pelanggan Grab (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Kudus Angkatan 2016), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil pengujian statistik dari variabel kualitas pelayanan terhadap variable loyalitas pelanggan menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Grab. Hal ini di dukung atas hasil pengujian yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Hasil pengujian statistik dari variabel *price fairness* terhadap variable loyalitas pelanggan menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel *price fairness* terhadap loyalitas pelanggan Grab. Hal ini di dukung atas hasil pengujian yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_2 diterima.
3. Hasil pengujian statistik dari variabel promosi terhadap variable loyalitas pelanggan menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel promosi terhadap loyalitas pelanggan Grab. Hal ini di dukung atas hasil pengujian yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_3 diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti sudah mengupayakan yang terbaik, akan tetapi ternyata peneliti mengalami keterbatasan saat melaksanakan penelitian ini yakni:

1. Keterbatasan pada pencarian informasi hal tersebut dikarenakan adanya wabah musibah Covid 19 ini, yang menganjurkan agar berjaga jarak dan melakukan semua kegiatan dari rumah saja, sehingga dengan adanya

musibah tersebut membuat peneliti kurang leluasa dalam melakukan penelitian.

2. Peneliti sadar bahwa dalam penelitian terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat berharap supaya penelitian yang akan datang dapat menambah informasi serta melengkapi penelitian ini.

C. Saran

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang sekiranya bisa bermanfaat. Dan diharapkan saran tersebut dapat memperbaiki kekurangan yang selama ini terjadi. Berikut saran penelitian yaitu:

1. Teruntuk pihak pelaku usaha diharapkan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan, *price fairness* dan promosinya. Hal ini dimaksudkan untuk dapat menarik calon pelanggan baru. Dengan adanya pelayanan yang baik, kewajaran harga yang baik dan promosi yang menarik diharapkan dapat menambah pelanggan dari jasa pelayanan Grab itu sendiri.
2. Teruntuk pelanggan Grab diharapkan dapat memberi masukan atau saran kepada pemberi jasa layanan, agar dari pihak jasa layanan atau pihak Grab dapat memperbaiki kekurangan atau keluhan yang dirasakan oleh para pengguna jasa grab. Sehingga membuat Grab lebih maju lagi dari sebelumnya.
3. Teruntuk penelitian yang akan datang diharapkan agar dapat menambah variable ataupun lebih memperdalam obyek pembahasan, serta memperbanyak informasi guna melengkapi penelitian ini.

D. Penutup

Alhamdulillah, atas segala kenikmatan yang telah Allah SWT curahkan kepada penulis, membuat penulis dapat mengerjakan skripsi yang menjadi tugas akhir inii. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita tunggu syafaat-Nya kelak. Aamiin.

Sebagai penutup, peneliti sangat mengerti adanya banyak kekurangan serta keidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti memohon bagi pembaca supaya berkenan memberi masukan serta komentar yang bersifat membangun yang ditujukan untuk penyempurnaan penelitian yang telah dilakukan ini.

Harapan dari peneliti, penelitian ini menciptakan banyak manfaat untuk semua pihak, baik bagi peneliti sendiri, ataupun ditujukan kepada para pencari informasi untuk memperluas infromasi yang mereka dapatkan. Akhir kata, peneliti berterimakasih terhadap seluruh pihak yang terlibat pada penyelesaian penelitian. Semogaa kebaikan yang diberikan senantiasa memperoleh balasan dari Allah SWT. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*