

## BAB V

### PENUTUP

Kesimpulan pada penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan GrabFood, yaitu :

#### A. Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan GrabFood dapat dikatakan tinggi, yang meliputi :

1. Kualitas Layanan GrabFood diukur dari ketepatan waktu, kemudahan mendapatkan *driver*, keramahan, kelengkapan atribut, dan mudah mengenali *driver*.
2. Kualitas Produk GrabFood dinilai dengan menu bervariasi, daya tahan pesanan, kesesuaian pesanan, dan kondisi kemasan.
3. Harganya terjangkau, pesanan sesuai dengan harga, dan GrabFood dapat bermanfaat bagi pelanggan.
4. Kemudahan dari transaksi fleksibel, pembayaran, proses pemesanan, dan tampilan bahasa yang jelas pada aplikasi Grab di fitur GrabFood.

#### B. Implikasi

##### 1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa menurut Aditya et al.,(2022) faktor-faktor kepuasan pelanggan seperti kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kemudahan memberikan gambaran lengkap mengenai bagaimana semuanya saling berhubungan untuk membuat pelanggan merasa puas. Hal ini dapat dikatakan bahwa masih relevan dalam mengukur kepuasan pelanggan saat ini. Hasil penelitian ini memberikan wawasan baru sebagai salah satu referensi

dan diharapkan peneliti selanjutnya tidak hanya sebatas variabel kepuasan pelanggan tetapi juga menambahkan variabel lain pada penelitian selanjutnya.

## 2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan Grab terutama layanan GrabFood.

### a. Kerjasama dengan *driver* GrabFood seperti :

Memberikan komunikasi dan edukasi dengan jelas kebijakan perusahaan terkait kewajiban mereka untuk menerima dan menyelesaikan pesanan, atribut yang tidak sesuai.

### b. Kerjasama dengan restoran seperti :

1) Mengedepankan komunikasi misalnya, memberitahu kepada pelanggan mengenai kesesuaian pesanan pelanggan dengan jelas.

2) Mengadakan pelatihan kepada karyawan restoran dengan mengajarkan cara menggunakan aplikasi termasuk cara memproses pesanan dan perubahan menu.

### c. Penggunaan aplikasi Grab di fitur GrabFood yaitu :

1) Pastikan lokasi terus diperbaharui secara berkala.

2) Sediakan pelatihan kepada restoran dan *driver* mengenai cara menggunakan fitur baru dan perbaikan yang dilakukan pada aplikasi Grab di fitur GrabFood. Ini termasuk tutorial langsung,

video panduan, atau sesi pelatihan *online* untuk memaksimalkan efektivitas penggunaan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menemukan beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penelitian ini kurang sempurna, seperti:

1. Keterbatasan waktu pencarian responden. Menjadikan peneliti tidak terjadi pamarataan responden diseluruh program studi di FE UNJ.
2. Keterbatasan waktu mengenai penyesuaian jadwal wawancara dengan responden. Antara peneliti dengan responden sering sekali terjadi ketidakcocokan jadwal untuk melangsungkan wawancara dan juga perpanjangan pengamatan, hal ini menyebabkan kebanyakan dapat dilakukan melalui Zoom Meetings.
3. Keterbatasan dari proses pencarian responden untuk wawancara. Karena proses pencarian responden untuk diwawancarai tidak ingin menjadi responden, sehingga peneliti harus mencari orang kembali yang benar-benar bersedia di wawancarai dan didokumentasikan.

### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yaitu:

1. Menambah responden, memperluas wilayah responden, dan wawancara secara langsung.
2. Menggunakan pendekatan yang berbeda baik dari metodologi atau teknik analisa serta teori.