

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh layanan dan informasi online terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab dengan *word of mouth* sebagai variabel intervening (Studi kasus mahasiswa manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 19), maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab.
2. Informasi online berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab.
3. Variabel *word of mouth* sebagai variabel intervening yang berpengaruh positif dan memperkuat hubungan layanan dengan keputusan penggunaan jasa.
4. Variabel *word of mouth* sebagai variabel intervening yang berpengaruh positif dan memperkuat hubungan informasi online dengan keputusan penggunaan jasa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Driver Grab harus meningkatkan lagi dalam berkomunikasi yang baik dengan penumpang serta mempersiapkan perlengkapan yang efektif dan nyaman untuk berkendara seperti motor dan helm yang sesuai dengan SNI dan menjaga kebersihan atribut yang ada (helm dan jaket), sehingga pelayanan yang diberikan dapat membuat penumpang merasa aman dan akan menggunakan jasa aplikasi Grab berkelanjutan.
2. Pihak Grab beserta driver harus mempertahankan kualitas layanan kepada penumpang karena penilaian baik yang diberikan akan menarik banyak orang untuk mengaplikasikannya.
3. Grab harus meningkatkan layanan informasi kepada penumpang, karena dengan meningkatnya layanan dan informasi dari Grab maka penumpang akan lebih sering membuka aplikasi Grab dan ini dapat meningkatkan keputusan penggunaan jasa aplikasi Grab dan mengalahkan aplikasi penyedia jasa lainnya.
4. Peneliti Selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, seperti: daya tarik iklan, harga, reputasi perusahaan, dan kepuasan konsumen.