

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai terkait Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kenyamanan Armada Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ojek Online Grab (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Online Grab Di Institut Agama Islam Negri Tulungagung), maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil temuan mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, apabila harga sesuai dengan harapan konsumen, maka keputusan konsumen akan mengalami peningkatan.
2. Hasil temuan mengenai pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika ketepatan waktu ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
3. Hasil temuan mengenai kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kenyamanan armada secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal

ini berarti jika kenyamanan armada ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

4. Secara bersama-sama harga, ketepatan waktu, dan kenyamanan armada simultan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka penulis menyarankan:

1. Bagi Jasa Ojek Online Grab

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka untuk meningkatkan kepuasan konsumen jasa ojek online grab perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan variabel-variabel pemasaran yang sudah dinilai baik. Variabel harga sangat mempengaruhi keputusan pembelian oleh karena itu jasa ojek online grab harus lebih meningkatkan ketepatan waktu dan kenyamanan armada, agar konsumen merasa puas dengan apa yang telah dibayarkan sesuai dengan berbagai macam feedback yang tersedia.

2. Bagi IAIN Tulungagung

Dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan keilmuan di bidang manajemen bisnis syariah yang berkaitan dengan pengaruh harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen. Selain itu untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung, dan juga memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai perilaku konsumen dan manajemen

pemasaran khususnya dalam strategi yang dilakukan oleh perusahaan mengenai harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumen

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pengaruh harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen.