

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Konsumen Grab di Kota Padang yang mana penulis memperoleh mayoritas berjenis kelamin laki-laki, berusia < 25 – 40 tahun, pendidikan terakhir SMA/ sederajat, dan ada juga beberapa diantaranya memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa. Kualitas pelayanan Grab menurut driver Grab di Kota Padang dalam kategori tinggi/baik. Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan driver Grab di Kota Padang. Dimana nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ maka secara bersama-sama (simultan) bukti fisik (tangible) sebesar 0,114, empati (emphaty) sebesar 0,222, keandalan (reability) sebesar 0,159, daya tanggap (responsiveness)-0,091 dan jaminan/kepastian (assurance) 0,091 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan driver pada PT. Grab di Kota Padang, maka tolak H_0 terima H_1 .

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisisn diketahui variabel-variabel dalam konsep kualitas pelayanan seperti tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan driver Grab di Kota Padang. Dari hasil

penelitian seluruh variabel kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan driver Grab di Kota Padang.

2. Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, maka seharusnya Grab di Kota Padang harus memberikan perhatian lebih terhadap kepuasan driver sehingga dalam menerapkan strategi hasilnya akan menjadi lebih efektif dan efisien. Dari hal tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih tinggi terhadap profitabilitas perusahaan.



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**