

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar. Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 4,012 lebih besar dari t_{tabel} 1,98472 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil 0,05.
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar 5,749 lebih besar dari t_{tabel} 1,98472 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
3. Berdasarkan hasil uji simultan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar. Hal ini dibuktikan dengan F_{hitung} sebesar 64,438 lebih besar dari F_{tabel} 3,090 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

5.2 Saran

- a. Bagi Perusahaan

Dengan adanya hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,

maka diharapkan perusahaan *GrabFood* dapat terus meningkatkan pelayanan, seperti mempercepat pengiriman dan menjaga keramahan mitra, serta menawarkan harga yang lebih terjangkau melalui promo atau diskon. Dengan memberikan pengalaman positif, konsumen cenderung merekomendasikan *GrabFood* kepada orang lain, sehingga dapat memperluas pasar.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *GrabFood* di Kota Blitar. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, serta memperbanyak jumlah responden dan memperluas area survei agar tidak terfokus pada satu wilayah saja.