

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di jelaskan dalam pembahasan maka dapat di simpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang unggul antara jatarasia dan grab dapat di lihat dari segi kecepatan, ketetapan harga, keramahan dan kenyamanan sebagai berikut:

1. Kecepatan

Kecepatan adalah kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungikembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Kecepatan pelayan dari grab lebih baik dari pada kecepatan pelayanan jatarasia, karna konsumen merasa pelayanan dari Grab lebih cepat dan responsif dalam melakukan pelayanan dari pada Jatarasia berdasarkan hal tersebut konsumen lebih memilih untuk menggunakan layanan jasa dari grab dari pada jatarasia.

2. Keterjangkauan Harga

Harga yang terjangkau adalah harapan konsumen sebelum mereka melakukan pembelian. Konsumen akan mencari barang atau jasa yang dapat mereka jangkau . Dari hasil penelitian ini Harga dari jasa pelayanan, sangat berpengaruh terhadap minat konsumen, harga dari jasa layanan grab dan

jatarasia menawarkan harga yang cenderung relatif sama. Karena harga dari jasa kurir online di kota Sumbawa telah ditetapkan oleh Pemerintah NTB, maka pengaruh dari harga kedua jasa tersebut tidak begitu berpengaruh dalam hal perbandingan yang dilakukan oleh konsumen, akan tetapi kedua dari layanan jasa tersebut tetap bersaing dalam menawarkan potongan harga untuk menarik konsumen, agar konsumen makin tertarik untuk menggunakan layanan jasa mereka.

3. Keramahan

Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk membuat konsumen merasa nyaman dengan melakukan pelayanan yang ramah kepada konsumen. Hal itu dilakukan agar konsumen merasa nyaman saat menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan hasil yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa tingkat keramahan driver Grab dan Jatarasia cukup mendapat respon yang baik dari konsumen, penilaian yang dilakukan oleh konsumen tidak terlepas dari sikap driver dari kedua layanan jasa tersebut yang kebanyakan ramah dan sopan sehingga mendapat respon yang baik dari konsumen.

4. Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan dapat ditinjau dari dimensi pembentuk konstruk tersebut yaitu kenyamanan dalam pengambilan keputusan, kenyamanan untuk mengakses layanan, kenyamanan dalam melakukan transaksi, kenyamanan untuk mendapatkan manfaat inti dari jasa, dan kenyamanan pasca penyampaian layanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan

bahwa konsumen lebih Nyaman menggunakan layanan Grab dari pada jatarasia karna konsumen lebih nyaman menggunakan jasa grab di karnakan jasa grab atribut nya sudah lengkap dan di kenal luas oleh masyarakat luas melalui media.

5.2 Saran

Dalam mencapai tujuan yang lebih optimal sesuai dengan target dan keinginan berbagai pihak, maka penyusun menyumbangkan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut. Adapun saran-saran yang dimaksud diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Jatarasia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena masih terdapat konsumen yang belum merasa puas dengan kualitas layanan yang di berikan.
2. Bagi Grab agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan nya
3. Hasil dari penelitian ini semoga dapat dijadikan referensi dan menambah sumber bacaan sebagai acuan terkait dengan Usaha jasa kurir online.
4. Bagi penelitian selanjutnya peneliti berharap hasil dari penelitian ini dijadikan rujukan maupun kajian lanjutan terhadap penelitian selanjutnya terkait dengan permasalahan yang serupa sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2018. "*Manajemen Pemasaran*". Depok: *Jurnal Rajawali Pers*
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.S.
- Karnadi, Janet Muizzu.2021. "*Fenomena Ojek Online Sebagai Peluang Bisnis Alternatif (Studi Dikalangan Mahasiswa IAIN Palangkaraya).Palangkaraya*", Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah:skripsi
- Kadunci, Rifaldi Dan Sulistyowati. 2016. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta*", :Vol. 13, No . 12, (2016), 122
- Manap, Abdul. 2016. "*Revolusi Manajemen Pemasaran*". Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Playstore, 2021. Di Akses melalui:[https://Play.Google.Com/Store/Search?Q=Grab
I.d=Apps](https://play.google.com/store/search?q=Grab&hl=id)
- Playstore, 2021 Di akses melalui: [https://Play.Google.Com/Store/Search?Q=Jatarasia
I.d=Apps](https://play.google.com/store/search?q=jatariasia&hl=id)
- Saragih Hoga Dan Rizky Ramdhany.2012."*Pengaruh Intensi Pelanggan Dalam Berbelanja Online Kembali Melalui Media Teknologi Informasi Forum Jual Beli (Fjb) Kaskus*", *Jurnal Sistem Informasi*,: Vol. 8 No. 2, (2012), 100
- Shofwatun, Hilma. Kosasih, Liya Megawati.2021. "*Analisis Kinerja Keuangan Berdasarkan Rasio Likuiditas Danrasio Profitabilitas Pada Pst Pos Indonesia (Persero)*".*Jurnal KRISNA:Kumpulan Riset Akuntansi*; Vol. 13,No. 1 Juli 2021, Pp. 59-7
- Sunarto.(2004). *Prinsip-prinsip pemasaran (2nded.)*. Yogyakarta: AMUS, USTPress & Total Design
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung:Alfabeta.

SumbawaKab,2020 Melalui : <https://sumbawakab.go.id/kependudukan-2.html>

Taslim, Wui San. 2020. “Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Jasa Angkutan Online Di Pontianak (Studi Kasus: Gojek Vs Grab)”, *OBIS Jurnal Ekonomi Dan Bisni* :P-ISSN 2654-7325e-ISSN 2656-7695Vol. 3 No. 1, September 2020

Tjiptono, Fandy. 2012. “Strategi Pemasaran”, ed. 3, Yogyakarta, Andi

Tjiptono, Fandy 2014. *Service, “Quality & Satisfaction”*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi. Offse

Tjiptono, Fandy. 2004. “Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta”, Andi Offset halm.58-59

Yusup, Muhammad 2011. “Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda”, (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang) : (Skripsi--Universitas Diponegoro,2011), 1





DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Saifullah



Kantor Grab Kota Sumbawa



Wawancara dengan Bapak Zulkarnaen



Kantor Jatarasia Kota Sumbawa



Wawancara dengan Driver Grab



wawancara dengan Driver Grab

