

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang diperoleh, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan merek dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa tranpostasi online (GRAB) Di Surabaya. Hal ini menunjukkan baik kepercayaan merek maupun Kualitas Layanan yang semakin meningkat akan berpengaruh pada keputusan konsumen untuk menggunakan jasa grab.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian jasa (GRAB) Di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat jasa layanan (GRAB) Di Surabaya. Maka semakin meningkatkan pula Keputusan Pembelian.
3. Kepercayaan Merek berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian jasa (GRAB) Di Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan merek (GRAB) Di Surabaya. Maka semakin meningkat pula Keputusan konsumen untuk menggunakan (GRAB) Di Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pemimin PT.Grab di Surabaya untuk meningkan Kepercayaan Merek agar Konsumen setia dan loyal terhadap Keputusan Pembelian jasa Tranpostasi online (GRAB) Di Surabaya
2. Untuk meningkatkan Kualitas Layanan kerja dengan memperhatikan para konsumen dan keinginannya agar para konsumen merasa nyaman dan loyal terhadap PT.Grab Di Surabaya.
3. Di sarankan kepada penelitian selanjutnya yang tertarik meneliti pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan terhadap loyalitas konsumen PT.Grab Di Surabaya agar menentukan variabel-variabel yang belum diteliti seperti Citra Merek, harga