

BAB V

KESIMPULAN DAN HASIL

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh ulasan pelanggan, jam kerja, dan persaingan terhadap jumlah *order driver* GrabBike di Kota Malang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan, ulasan pelanggan (x_1), jam kerja (x_2), dan persaingan (x_3) berpengaruh terhadap jumlah *order driver* GrabBike di Kota Malang (Y) dengan kontribusi sebesar 28,1%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi jumlah *order* yang diterima *driver*, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang berpengaruh lebih besar.
2. Ulasan pelanggan (x_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap jumlah *order driver* GrabBike di Kota Malang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah rating atau semakin sering *driver* menerima ulasan negatif, maka jumlah *order* yang diterima akan menurun.
3. Jam kerja (x_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap jumlah *order driver* GrabBike di Kota Malang. Artinya, semakin lama dan produktif jam kerja yang dilakukan *driver*, maka peluang untuk memperoleh *order* akan semakin meningkat.
4. Persaingan (x_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap jumlah *order driver* GrabBike di Kota Malang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat persaingan antar *driver* tidak secara langsung mempengaruhi jumlah *order* yang

diterima, karena sistem pembagian *order* lebih banyak ditentukan oleh mekanisme aplikasi.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil jawaban terendah responden , maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban responden variabel ulasan pelanggan

Pihak pelaku usaha disarankan untuk meningkatkan pengelolaan ulasan pelanggan dengan cara:

- a. Mendorong pelanggan untuk memberikan ulasan positif setelah menggunakan layanan.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan agar memperoleh penilaian pelanggan yang lebih baik.
- c. Menanggapi ulasan pelanggan secara cepat dan profesional guna meningkatkan kepercayaan konsumen.
- d. Memanfaatkan ulasan pelanggan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dengan pengelolaan ulasan yang baik, kepercayaan pelanggan dapat meningkat sehingga berpotensi meningkatkan jumlah order.

2. Berdasarkan hasil jawaban responden variabel Jam Kerja

Untuk meningkatkan efektivitas jam kerja, disarankan:

- a. Melakukan evaluasi terhadap pengaturan jam kerja agar lebih seimbang antara waktu kerja dan kondisi fisik pekerja.
- b. Mengatur jadwal kerja secara lebih fleksibel guna meningkatkan

kenyamanan dan produktivitas.

- c. Melakukan monitoring terhadap durasi kerja agar tetap sesuai dengan standar kerja yang sehat dan efektif.
- d. Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem kerja berdasarkan pengalaman dan kebutuhan pekerja.

3. Berdasarkan hasil jawaban responden variabel persaingan

Dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat, disarankan:

- a. Meningkatkan inovasi layanan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
- b. Memanfaatkan teknologi digital dan media sosial sebagai strategi pemasaran.
- c. Melakukan analisis pasar secara berkala untuk memahami strategi kompetitor.
- d. Mengembangkan keunggulan kompetitif agar usaha memiliki nilai pembeda dibanding pesaing.

4. Berdasarkan hasil jawaban responden variabel jumlah pesanan (*order*) untuk meningkatkan jumlah order, pelaku usaha disarankan:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan respon terhadap pelanggan.
- b. Memberikan promosi atau program loyalitas pelanggan secara berkala.
- c. Mengoptimalkan penggunaan platform digital untuk memperluas jangkauan pasar.
- d. Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara rutin guna mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru.

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk:

- a. Menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi jumlah order, seperti harga, kualitas layanan, atau kepuasan pelanggan.
- b. Menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian lebih representatif.
- c. Mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam.

