

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan aplikasi Grab Food memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat beli konsumen. Hal ini menunjukkan pentingnya faktor kemudahan penggunaan dalam memengaruhi perilaku belanja konsumen di platform aplikasi seperti Grab Food.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Grab Food telah diidentifikasi dalam penelitian ini. Pengidentifikasian faktor-faktor ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan memperbaiki layanan aplikasi mereka.
3. Tingkat brand awareness konsumen terhadap aplikasi Grab Food juga telah dinilai dalam penelitian ini. Brand awareness yang tinggi dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi minat beli konsumen, karena meningkatkan kepercayaan dan keinginan untuk menggunakan layanan dari merek tersebut.
4. Peran mediasi brand awareness dalam hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi Grab Food dan minat beli konsumen telah diuji dalam penelitian ini. Hasilnya

menunjukkan bahwa brand awareness memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi dengan minat beli, menyoroti pentingnya upaya branding dalam meningkatkan minat beli konsumen.

5. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Grab Food memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung (melalui brand awareness) terhadap minat beli konsumen. Hal ini menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan kemudahan

penggunaan dan brand awareness dapat secara positif memengaruhi minat beli konsumen pada aplikasi Grab Food.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen pada aplikasi Grab Food, serta menyoroti pentingnya strategi pemasaran yang berfokus pada kemudahan penggunaan dan brand awareness dalam meningkatkan kinerja penjualan dan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Saran atau rekomendasi yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya dengan keterbatasan penelitian ini adalah :

Untuk peneliti selanjutnya, berikut beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini:

1. Pengembangan Penelitian Longitudinal: Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian longitudinal untuk melihat perkembangan minat beli konsumen terhadap aplikasi Grab Food dari waktu ke waktu. Ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan perilaku konsumen seiring waktu.
2. Pengujian Variabel Mediasi dan Moderasi Tambahan: Penelitian selanjutnya dapat menguji variabel mediasi dan moderasi tambahan yang dapat mempengaruhi hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi, brand awareness, dan minat beli konsumen. Ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika faktor-faktor tersebut.
3. Penggunaan Metode Penelitian Kualitatif: Selain pendekatan kuantitatif, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian kualitatif seperti wawancara mendalam atau focus group discussion untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Grab Food.

4. **Pembandingan antara Platform Layanan Pengiriman Makanan:** Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan membandingkan faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen di antara beberapa platform layanan pengiriman makanan yang berbeda, seperti Gojek, UberEats, atau Foodpanda.

5. **Penelitian dalam Konteks Geografis yang Berbeda:** Melakukan penelitian dalam konteks geografis yang berbeda dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor seperti budaya, kebiasaan konsumen, dan infrastruktur teknologi mempengaruhi minat beli konsumen terhadap aplikasi pengiriman makanan.

Dengan menggabungkan pendekatan yang beragam dan memperluas lingkup penelitian, peneliti selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam memahami dinamika pasar layanan pengiriman makanan dan memberikan rekomendasi yang lebih tepat bagi perusahaan dan pengembang aplikasi.

5.2.2 Saran Untuk Manajerial

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. **Meningkatkan Kemudahan Penggunaan Aplikasi:** Perusahaan sebaiknya terus memperbaiki antarmuka dan fungsionalitas aplikasi Grab Food agar lebih intuitif dan mudah digunakan oleh pengguna. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan navigasi, penyederhanaan proses pesanan, dan pengoptimalan fitur-fitur lainnya yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

2. **Penguatan Brand Awareness:** Upaya perusahaan dalam memperkuat brand awareness perlu ditingkatkan melalui strategi pemasaran yang efektif. Ini dapat dilakukan melalui kampanye promosi, kemitraan dengan influencer atau selebriti, serta peningkatan kehadiran merek di berbagai platform media sosial dan iklan online.

3. **Edukasi dan Pelatihan Pengguna:** Memberikan edukasi dan pelatihan kepada pengguna tentang fitur-fitur baru atau cara optimal menggunakan aplikasi Grab Food

dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Hal ini dapat dilakukan melalui tutorial online, panduan pengguna, atau sesi pelatihan langsung.

4. Peningkatan Layanan Pelanggan: Meningkatkan kualitas layanan pelanggan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan dengan merek. Perusahaan dapat mempertimbangkan investasi dalam sistem layanan pelanggan yang lebih responsif dan efisien, serta meningkatkan pelatihan staf untuk memberikan dukungan yang lebih baik kepada pengguna.

5. Inovasi Produk dan Fitur: Perusahaan dapat terus mengembangkan inovasi produk dan fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen. Ini dapat meliputi pengenalan menu baru, integrasi teknologi yang lebih canggih seperti pembayaran digital, atau peningkatan fitur personalisasi untuk memberikan pengalaman yang lebih disesuaikan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja aplikasi Grab Food, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkuat posisi merek di pasar layanan pengantaran makanan.