

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penggunaan GrabFood berpengaruh positif terhadap pendapatan usaha mikro kuliner di Kota Cirebon

Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas penggunaan aplikasi *GrabFood* oleh pelaku usaha mikro kuliner, maka semakin besar peluang peningkatan pendapatan yang diperoleh. Hal ini disebabkan oleh kemudahan akses konsumen terhadap produk makanan secara online, peningkatan visibilitas usaha, serta efisiensi dalam sistem pemesanan dan pengantaran.

2. Penggunaan GrabFood berpengaruh positif terhadap Rating Toko di Kota Cirebon

Fitur-fitur interaktif dalam aplikasi *GrabFood*, seperti pengelolaan menu digital, kecepatan pelayanan, dan kualitas produk, berkontribusi terhadap kepuasan konsumen yang akhirnya tercermin dalam Rating Toko. Merchant yang aktif dan konsisten dalam menjaga kualitas layanan cenderung mendapatkan rating lebih tinggi dari pelanggan.

3. Rating Toko berpengaruh positif terhadap pendapatan usaha mikro kuliner di Kota Cirebon

Rating yang tinggi mendorong peningkatan kepercayaan konsumen, memperbesar kemungkinan pesanan berulang, serta memengaruhi algoritma pencarian dalam aplikasi *GrabFood*, sehingga berdampak pada peningkatan volume transaksi dan pendapatan usaha.

4. Rating Toko memediasi pengaruh penggunaan GrabFood terhadap pendapatan usaha mikro kuliner.

Rating Toko memiliki peran sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara penggunaan GrabFood dan pendapatan usaha. Dengan kata lain, meskipun penggunaan aplikasi sudah tinggi, pengaruh terhadap pendapatan akan lebih signifikan apabila didukung oleh rating yang positif dari konsumen.

B. Implikasi

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pelaku usaha mikro kuliner di Kota Cirebon agar memaksimalkan penggunaan aplikasi digital seperti *GrabFood* dalam mengelola dan memasarkan usahanya. Selain itu, pelaku usaha juga perlu memperhatikan kualitas layanan dan produk agar dapat memperoleh rating yang tinggi, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan pendapatan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam konteks adopsi teknologi digital oleh UMKM, serta mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan hubungan antara persepsi kemudahan dan manfaat aplikasi digital terhadap perilaku penggunaan. Di sisi lain, peran Rating Toko juga memperkuat relevansi teori *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) sebagai penentu keputusan konsumen di era digital.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Objek penelitian dibatasi pada pelaku usaha mikro kuliner yang menggunakan *GrabFood* di wilayah Kota Cirebon, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain atau sektor usaha lain.
2. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan persepsi responden, sehingga terdapat kemungkinan bias persepsi subjektif yang tidak dapat dihindari sepenuhnya.
3. Tidak semua faktor eksternal (seperti promosi Grab, biaya komisi, atau persaingan pasar) dapat dianalisis dalam model ini.

D. Saran

Berlandaskan simpulan diatas, maka saran yang dapat disampaikan kepada pelaku UMKM kuliner dan pengelola layanan jasa (Grab) adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Pelaku Usaha Mikro Kuliner

Disarankan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan guna menjaga Rating Toko tetap tinggi, serta memanfaatkan fitur *GrabMerchant* secara optimal untuk manajemen usaha digital.

2. Saran bagi Pengelola Aplikasi *GrabFood*

Perlu mempertimbangkan penyesuaian kebijakan komisi dan dukungan pelatihan bagi UMKM dalam penggunaan aplikasi agar dampaknya lebih merata terhadap pelaku usaha mikro.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti promosi digital, loyalitas pelanggan, atau daya saing usaha, serta memperluas wilayah kajian di luar Kota Cirebon.

Melalui penelitian ini, diharapkan UMKM khususnya usaha mikro kuliner di Kota Cirebon dapat mengoptimalkan pemanfaatan layanan *GrabFood* dan mempertahankan kualitas produk untuk menjaga rating tetap positif guna meningkatkan daya saing dan pendapatan usaha mereka.