

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, Jaminan Keamanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Pelanggan aplikasi GOJEK. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Efisiensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Hal ini juga didukung oleh karakteristik responden yang merupakan mahasiswa. Dimana mahasiswa mengutamakan kepraktisan dalam melakukan aktivitas sehari-hari seperti aplikasi yang cepat terbuka, mendapatkan informasi secara *to the point*, tidak perlu mengantri, dapat digunakan 24jam, dan sebagainya.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Pemenuhan Kebutuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik responden yang merupakan mahasiswa yang memiliki kebutuhan untuk dipenuhi, sehingga dengan adanya aplikasi GOJEK ini kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan menggunakan jasa yang tersedia pada aplikasi GOJEK.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Responden yang merupakan mahasiswa memiliki karakteristik yang dapat dipenuhi oleh aplikasi GOJEK seperti, cepat mendapatkan *driver*, sistem pembayaran via *online* yang lancar.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Jaminan Keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap variabel Kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena karakteristik mahasiswa yang kurang peduli terhadap jaminan keamanan, seperti data pribadi, perlindungan kartu debit.

5. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang dilakukan, dari keempat variabel yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan kebutuhan dan jaminan keamanan, variabel ketersediaan sistem memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sistem memiliki pengaruh yang tertinggi terhadap kepuasan para mahasiswa sebagai pengguna aplikasi GOJEK.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, penulis ingin memberikan saran yang dapat dijadikan bahan masukan atau pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, variabel ketersediaan sistem memiliki pengaruh paling besar dibandingkan ketiga variabel lainnya yang dapat dilihat dari hasil uji regresi. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan GOJEK untuk meningkatkan ketersediaan sistem yang terdapat pada aplikasi. Lebih jauh lagi, jika dilihat pada pernyataan yang terdapat pada variabel ketersediaan sistem, pernyataan “Aplikasi GOJEK mudah mendapatkan *driver*” dan pernyataan “Aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat adanya pembaharuan (*update*) aplikasi” memiliki nilai rata-rata terendah. Hal ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk melakukan peningkatan pada kedua aspek tersebut. Pada pernyataan yang menyebutkan aplikasi GOJEK mudah mendapatkan *driver*, perusahaan dapat mengidentifikasi kembali sistem teknologi yang digunakan agar sistem teknologi tersebut dapat terintegrasi

dengan baik pada aplikasi pengguna, sehingga para pengguna tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan *driver* disekitar wilayah mereka. Perusahaan juga dapat melakukan identifikasi atau analisis peta penyebaran para *driver* agar dapat melakukan pemerataan *driver* pada wilayah-wilayah yang belum rata, sehingga para pengguna akan dengan cepat mendapatkan *driver* ketika dibutuhkan. Perusahaan juga dapat melakukan suatu kebijakan operasional terhadap para *driver* seperti tidak diperbolehkan untuk pilih-pilih *customer* yang tidak jarang menyebabkan para pengguna merasa kesusahan untuk mendapatkan *driver* dengan mudah. Akan tetapi kebijakan ini juga disarankan di barengi dengan harga atau tarif yang sesuai sehingga selain para pengguna menjadi lebih mudah atau cepat mendapatkan *driver*, para *driver* juga mendapatkan keuntungan yang sesuai. Pada pernyataan kedua yang menyebutkan bahwa aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat ada pembaharuan (*update*) aplikasi, diharapkan perusahaan GOJEK tetap dapat mengoperasikan aplikasi GOJEK yang belum di perbaharui oleh para pengguna, karena tidak jarang hal ini berkaitan dengan kapasitas memori ponsel pengguna, jaringan internet yang kurang baik, tidak menganggap penting pembaharuan, sehingga tidak semua pengguna aplikasi GOJEK langsung melakukan pembaharuan. Perusahaan juga dapat memberikan pemberitahuan pada aplikasi yang belum di *update*, agar para pengguna dapat sesegera mungkin melakukan pembaharuan aplikasi, sehingga aplikasi GOJEK di ponsel pengguna dapat lebih nyaman digunakan.

- b. Ketersediaan sistem dalam hal ini juga berkaitan dengan kelancaran aplikasi GOJEK ketika sedang digunakan. Tidak jarang ketika sedang menggunakan aplikasi GOJEK kendala-kendala yang sering dialami adalah sistem aplikasi yang *error*, promo yang tidak dapat terpakai, aplikasi yang tertutup secara tiba-tiba (*forced close*), transaksi yang gagal atau tidak masuk, dan pembaharuan aplikasi yang belum sempurna. Hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan aplikasi GOJEK dalam memperbaiki sistem yang lebih baik lagi sehingga dapat digunakan oleh para pengguna dengan lancar tanpa adanya kendala.

2. Bagi peneliti yang akan datang

a. Hasil dari nilai koefisien determinan yang hanya menjelaskan 64,2%, sehingga disarankan untuk penelitian berikutnya untuk menambahkan lebih banyak variabel lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini, karena sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti *experience* pengguna aplikasi, adanya kompetitor, waktu respon aplikasi, fleksibilitas aplikasi, dan sebagainya.

b. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sampel dan variabel agar penelitian selanjutnya dapat memiliki cakupan yang lebih luas serta mendapatkan hasil yang lebih akurat.

