

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Adapun simpulan yang didapatkan melalui analisis dan pembahasan pada kepuasan pelanggannya selaku pengguna dari OVO di Kota Tangerang Selatan. Merujuk pada hasil yang didapatkan dinyatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggannya yang memakai dompet elektronik OVO di Kota Tangerang. Yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan OVO mampu mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Dikarenakan indikator bukti fisik (*tangibles*) dapat memicu pelanggannya mendapatkan suatu kepuasan pada pengguna dari OVO di Kota Tangerang Selatan. Sehingga perolehan tersebut terkait variabel kualitas pelayanannya sejalan dengan hipotesis, karena berdasarkan hipotesis yang telah dibuat kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggannya.

Kepercayaan memiliki pengaruh secara signifikan pada rasa kepuasan pelanggan OVO di Kota Tangerang Selatan. Yang artinya kepercayaan pada aplikasi OVO masih dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dikarenakan integritas, kompetensi, kejujuran dan niat baik dapat menciptakan kepuasan pelanggan aplikasi OVO di Tangerang Selatan. Sehingga hasil untuk variabel kepercayaan juga sejalan dengan hipotesis, yaitu kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **V.2 Saran**

Berikut merupakan saran untuk pihak OVO dan penelitian selanjutnya yang di dasari dari hasil penelitian ini:

- a. Pihak OVO sebaiknya tetap mempertahankan strategi tampilan yang menarik pada aplikasi OVO dan mengembangkan strategi diskon dan promo yang menarik untuk para pelanggan OVO. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan aktivitas transaksi karena dalam penelitian yang dilaksanakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggannya.

- b. Pihak OVO juga sebaiknya mempertahankan strategi pada aspek sebagaimana fungsi aplikasi dompet digital pada umumnya dan mengembangkan jaminan refund apabila terdapat transaksi gagal. Dimana dalam penelitian ini aspek tersebut dapat memberikan tingkat kepercayaan pada pelanggan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.
- c. Peneliti berikutnya di harapkan mampu mengembangkan dan menggunakan berbagai variabel lain misalnya citra merek, loyalitas pelanggan dan lainnya. Serta peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden dan memperluas cakupan wilayah dalam penelitiannya untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan secara lebih dalam.