

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berkaitan dengan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini terkait *service quality*, *price*, dan *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna transportasi *online* Maxim di wilayah Jakarta Timur maka diperoleh kesimpulan.

Variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna transportasi *online* Maxim. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *service quality* yang dilakukan oleh Maxim telah dapat memberikan layanan yang konsisten (*reliability*), cepat dalam memberikan layanan (*responsiveness*), dapat terjamin (*assurance*), memberikan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (*emphaty*), dan membuktikan layanannya sesuai dengan bukti fisik (*tangibles*). Hasil ini dapat diartikan, semakin baik *service quality* yang diberikan oleh perusahaan Maxim, maka *customer satisfaction* pengguna transportasi *online* Maxim juga akan semakin meningkat.

Variabel *price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna transportasi *online* Maxim. Hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa harga yang ditetapkan oleh Maxim telah terjangkau, sesuai dengan kualitas maupun manfaat, dan memiliki daya saing harga yang baik. Hasil ini dapat diartikan, semakin sesuainya tingkat harga yang ditawarkan maka dapat memengaruhi *customer satisfaction* pada pengguna transportasi *online* Maxim.

Adapun pada variabel *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna transportasi *online* Maxim. Hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa penggunaan pada transportasi *online* Maxim telah dianggap mudah, jelas dan dapat dipahami, dan bebas dari masalah. Hasil ini dapat diartikan, semakin meningkatnya persepsi kemudahan penggunaan, maka dapat meningkatkan *customer satisfaction* pada pengguna transportasi *online* Maxim.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang telah dilaksanakan ini telah sesuai dengan syarat dan pedoman yang telah ditetapkan, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan responden pada penelitian ini terbatas hanya pada pengguna transportasi *online* Maxim di Jakarta Timur, sehingga tidak dapat mengetahui secara menyeluruh terkait kepuasan pelanggan Maxim selain di wilayah Jakarta Timur.

Adapun keterbatasan jumlah variabel yang terlibat pada penelitian yang hanya mencakup tiga variabel independen, yaitu *service quality*, *price*, dan *perceived ease of use* yang dimana masih terdapat variabel independen lain yang dapat digunakan dalam meneliti *customer satisfaction*.

## 5.3. Saran

Dari kesimpulan yang sudah dijelaskan, adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu Maxim dapat meningkatkan *service quality* dengan fokus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini mencakup keandalan perusahaan memberikan layanan dan perilaku pengemudi saat membawa penumpang ataupun mengantar pesanan, termasuk menghindari kebut-kebutan dan memberikan keamanan di segala transaksi. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat standar prosedur operasional secara ketat dan memastikan para pengemudi Maxim telah memenuhi syarat yang seharusnya sebagai *driver*.

Maxim dapat mempertahankan harga dan menjaga kesesuaian harga dengan memberikan nilai manfaat kepada pelanggan. Ini melibatkan menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan memastikan bahwa manfaat yang diberikan sebanding dengan nilai yang dikeluarkan oleh pelanggan. Dengan memastikan harga yang dibayarkan telah sesuai dengan manfaat yang diharapkan, maka hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Maxim dapat terus melakukan pembaharuan dan peningkatan terhadap sistem aplikasinya, ini termasuk pada optimalisasi fitur, kinerja aplikasi, dan tampilan yang mudah dipahami. Hal ini dilakukan agar penggunaan aplikasi Maxim dapat mudah digunakan dan dapat diterima oleh pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Peneliti berikutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan menambah variabel lain diluar variabel bebas penelitian ini. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana variabel lain tersebut dapat memengaruhi *customer satisfaction*. Tidak hanya itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas jangkauan geografis, penggunaan sampel responden ataupun objek lain guna memberikan pembaharuan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.