

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang digunakan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan mengenai penelitian ini, sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Vidio yang diukur menggunakan metode terdapat dua dimensi belum memenuhi kepuasan pelanggan. Nilai kesenjangan (Δ) negatif (< 0) antara persepsi dan harapan pelanggan dari dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Vidio, yaitu pada dimensi *Fulfillment* sebesar -0.07 dan *Responsiveness* -0.16. Nilai kesenjangan negatif pada dimensi *Fulfillment* dan *Responsiveness* menunjukkan ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan Vidio dengan yang diterima pelanggan, terutama terkait akurasi pemenuhan janji dan kecepatan respons terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan pada kedua dimensi ini perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik, dan mendorong loyalitas pelanggan di masa depan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Vidio yang diukur menggunakan metode Importance Performance Analysis dapat diidentifikasi memiliki dimensi di bawah 100% pada tingkat kesesuaian, yaitu *Fulfillment* dengan nilai 98% dan *Responsiveness* dengan nilai 96%. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum mencapai standar yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga pelanggan belum sepenuhnya puas dengan pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diidentifikasi dengan adanya atribut pada kuadran I, yaitu "Vidio cepat menangani keluhan pelanggan," yang menjadi rekomendasi utama untuk perbaikan karena pelanggan menganggap atribut ini sangat penting. Meskipun demikian, mayoritas atribut kualitas layanan Vidio, sebanyak tujuh (7) atribut, berada di kuadran II, yang menandakan perlu dipertahankan kualitas layanannya karena perusahaan telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Sebagai peneliti, penting untuk menyadari bahwa Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan :

- a) Fokus pada penelitian ini adalah pelanggan Vidio di wilayah DKI Jakarta, dengan sampel 100 responden. Metode purposive sampling, penelitian ini hanya berfokus pada objek kriteria yang telah ditetapkan dan tidak dapat digeneralisasikan secara umum untuk hasil yang diperoleh. Peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat memberikan sudut pandang lain dengan variasi kriteria dan jumlah responden yang berbeda untuk melihat hasil penelitian di masa depan.
- b) Penelitian ini hanya berfokus pada metode e-servqual dan importance performance analysis untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Terdapat metode lain yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan ini, yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti hendak memberikan sedikit masukan dan saran untuk sekiranya menjadi informasi yang bermanfaat dalam proses pembelajaran untuk perusahaan dan para peneliti berikutnya agar lebih baik kedepannya, sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *Responsiveness* terutama dalam hal menangani keluhan dari pelanggan dan *Fulfillment* terutama dalam hal tayangan Vidio mengalami bug atau lag agar meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b) Mempertahankan dimensi dan atribut kualitas layanan yang sudah mendapatkan kepuasan pelanggan agar terus menjadi layanan penyedia jasa live streaming dan video on demand terbaik di Indonesia.
- c) Saran untuk penelitian berikutnya yaitu dapat memberikan perspektif lain dengan mengangkat variabel dan metode lain atau melakukan penelitian yang serupa dengan populasi dan sampel yang berbeda. Dengan begitu, akan menciptakan pandangan baru mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang nantinya dapat bermanfaat untuk pembaca dan perusahaan.