

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan agar dapat melihat bagaimana serta sejauh mana kualitas layanan atau *service quality* yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi daring yang ada di Indonesia. Sehingga dapat menguji semua hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini, penulis melakukan survei menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan untuk dibagikan kepada para pengguna jasa transportasi daring dalam kasus ini Grab. Setelah dilaksanakan analisis pada data yang telah dikumpulkan, didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

- a. Kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dengan melihat niat pengguna untuk terus menggunakan layanan yang diberikan ternyata sangat dipengaruhi oleh *perceived of usefulness* saat menggunakan layanan terbukti memiliki pengaruh besar. Faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas dari transportasi daring ialah manfaat yang dirasakan, kepercayaan yang ditimbulkan, serta kepuasan dari pengguna.
- b. Kegunaan yang dirasakan sangat dipengaruhi oleh bukti fisik yang diperlihatkan dalam layanan, kehandalan dalam memberikan layanan, jaminan yang diberikan, serta empati yang selalu ditimbulkan.
- c. Transportasi daring akan sangat terasa manfaat dan kegunaannya, ini semua dipengaruhi dari persepsi pengguna dilihat dari nilai kepuasan (*satisfaction*) yang ditimbulkan sebesar 0,445.
- d. Berdasarkan hasil pengolahan data pada SmartPLS, dari sembilan hipotesis, terdapat satu hipotesis ditolak dan delapan

lainnya diterima. Hipotesis yang ditolak ialah daya tanggap (*responsiveness*) yang dimiliki berpengaruh pada niat pengguna menggunakan transportasi daring.

5.2 SARAN

Berikut adalah saran yang penulis ajukan untuk penelitian selanjutnya, akademisi, dan perusahaan:

5.2.1 Saran untuk penelitian selanjutnya

a. Pada penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil lebih baik, jumlah sampel sebaiknya dapat lebih ditingkatkan. Untuk mendapatkan data yang baik, pengumpulan responden dapat disesuaikan dengan jumlah pernyataan sasaran yang diharapkan.

b. Pada penelitian selanjutnya dapat mengembangkan metode serta distribusi data yang lebih baik yang disesuaikan dengan perkembangan kualitas dan teknologi.

c. Penelitian selanjutnya perlu lebih memperluas ruang lingkup penelitian. Sehingga dapat mencakup area yang lebih luas di seluruh Indonesia.

5.2.2 Saran untuk akademisi

Untuk para akademisi, penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan pada penelitian sejenis. Diharapkan bisa lebih dikembangkan lagi dari semua elemen yang ada.

5.2.3 Saran untuk perusahaan

a. Dari hasil Analisis, pada penelitian ini mendapatkan salah satu faktor yang belum begitu diperhatikan oleh driver pemberi layanan. Faktor tersebut yaitu faktor daya tanggap.

Daya tanggap sangat penting dan berpengaruh pada layanan yang diberikan. Dengan adanya daya tanggap yang baik, maka pengguna akan lebih merasa nyaman dalam menggunakan layanan yang diberikan. Maka seharusnya pihak penyedia baik driver ataupun perusahaan dapat memperhatikan variabel ini, sehingga dapat berpengaruh terhadap persepsi dan niat pengguna dalam menggunakan layanan.

- b. Terus meningkatkan semua sistem pelayanan baik dari penggunaan aplikasi hingga kualitas *driver* yang memberikan layanan langsung terhadap pengguna.