

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Dompot Digital Go-pay di DKI Jakarta melalui analisis *Partial Least Square (PLS)*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompetdigital go-pay di DKI Jakarta, artinya semakin menarik tampilan pada dompet digital go-pay dan didukung juga pada dompet digital yang mudah untuk digunakan maka konsumen merasa senang dan akan terus menggunakan dompet digital Go-pay. Hal ini sejalan dengan hipotesis awal yang dibuat peneliti dalam penelitian ini.
2. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital go-pay di DKI Jakarta, artinya semakin meningkatnya keandalan dompet digital go-pay dalam memberikan pelayanan maka semakin meningkat pula kualitas layanan. Dalam hal ini, keandalan dalam ketepatan layan sesuai dengan harapan konsumen sehingga menciptakan kepuasan pada pengguna dompet digital. Go-pay Hal ini sejalan dengan hipotesis awal yang dibuat dalam penelitian ini.
3. Cepat tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital go-pay di DKI Jakarta, artinya kemampuan untuk merespon pelanggan dengan cepat dan tepat belum optimal, hal ini dikarenakan kurangnya respon dari perusahaan gojek terkait pelayanan dalam mengatasi berbagai keluhan pelanggan seperti kehilangan saldo Go-pay, penipuan pada saldo Go-pay dan kendala saat ingin top-up saldo. tingkat ketidakpuasan masing-masing orang berbeda. Apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan maka pelanggan tidak merasa puas. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis awal yang dibuat peneliti dalam penelitian ini.

Tita Claudia Aprilia, 2020

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY DI DKI JAKARTA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

www.upnvj.ac.id- www.library.upnvj.ac.id- www.repository.upnvj.ac.id

Tita Claudia Aprilia, 2020

***PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL
GO-PAY DI DKI JAKARTA***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

www.upnvj.ac.id- www.library.upnvj.ac.id- www.repository.upnvj.ac.id

4. Kepastian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digitalgo-pay di DKI Jakarta. Artinya pelanggan merasa puas dengan adanya cashback dan jaminan keamanan bertransaksi menggunakan dompet digital go-pay, apabila semakin meningkatnya cashback dan keamanan bertransaksi maka kepuasan pelanggan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan hipotesis awal yang dibuat peneliti dalam penelitian ini.
5. Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital go-pay di DKI Jakarta. Artinya perhatian secara individual dalam memahami kebutuhan pelanggan belum sepenuhnya dirasakan oleh sebagian pengguna dompet digital Go-pay. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis awal yang dibuat peneliti dalam penelitian ini.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti memiliki berbagai keterbatasan untuk menyusun penelitian ini, dimana keterbatasannya yaitu:

1. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada 60 responden pengguna dompet digitalgo-pay di DKI Jakarta sehingga peneliti hanya bisa menarik kesimpulan berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner.
2. Variable yang digunakan terbatas hanya mencakup variable berwujud, keandalan, cepat tanggap, kepastian, empati dan kepuasan pelanggan sehingga kesimpulan yang didapatkan hanya sebatas variabel yang diteliti.

V.3 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Peneliti memberikan saran agar perusahaan gojek sebagai penyedia jasa dompet digital go-pay terus konsisten untuk mempertahankan dan meningkatkan wujud fisik yang terdapat pada tampilan aplikasi dompet digital dengan melakukan inovasi yang dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan dompet digital go-pay dengan menambah fitur-fitur kegunaan pada aplikasi dompet digital sehingga dapat menjadikan dompet digital go-pay memiliki tampilan fisik yang memiliki ciri khas dibandingkan dengan dompet digital lainnya.

Tita Claudia Aprilia, 2020

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY DI DKI JAKARTA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

www.upnvj.ac.id- www.library.upnvj.ac.id- www.repository.upnvj.ac.id

2. Peneliti memberikan saran agar perusahaan dapat meningkatkan keandalan dalam memberikan pelayanan yang tepat yang dapat dilakukan dengan meningkatkan jangkauan dalam memberi informasi pada pengguna dompet digital misalnya dengan memanfaatkan media elektronik dan media social yang mana informasi tersebut mudah diakses oleh pengguna dompet digital.
3. Peneliti memberikan saran agar perusahaan dapat menambah layanan dalam menanggapi dan merespon pelanggan misalnya meningkatkan customer service ataupun call center dan memperluas akses layanan pengaduan ataupun sehingga dapat dengan cepat dan mudah untuk mengatasi dan membantu pelanggan agar konsumen pengguna dompet digital merasa perusahaan bertanggungjawab untuk mengatasi berbagai complain atau masalah yang dihadapi oleh konsumen.
4. Peneliti memberikan saran agar perusahaan memperbanyak cash back, memberikan potongan harga dan meningkatkan promosi melalui televise, media masa, media social seperti instagram, facebook, twiter ataupun melalui youtube. Hal ini dianjurkan untuk terus dilakukan agar konsumen akan merasa puas dan loyal untuk terus menggunakan dompet digital go-pay sebagai alat pembayaran untuk berbagai jenis transaksi.
5. Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel independen selain variabel yang terdapat dalam penelitian ini terkait dengan Kepuasan Pelanggan misalnya seperti variable citra merek, promosi dan kualitas produk.