

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yaitu *Efficiency, Reliability, System Availability, Privacy, Responsiveness, Fullfilment* dan *Contact* secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen tanpa dimediasi oleh Kepuasan Konsumen. Hasil tersebut dapat dilihat dari perhitungan uji analisis jalur (*path analysis*) yang menunjukkan pengaruh langsung masing-masing variabel independen terhadap Loyalitas Konsumen menghasilkan nilai koefisien yang lebih besar daripada pengaruh variabel independen terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening. Sehingga, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Loyalitas Konsumen tanpa dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.

Pengaruh secara langsung antara *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Konsumen tanpa dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dikarenakan konsumen yang secara teratur menggunakan aplikasi pemesanan tiket kereta api *KAI ACCESS* dapat dikatakan ada bentuk loyalitas kepada penyedia jasa layanan tersebut, namun meski demikian bila penyedia jasa atau pihak tertentu yang berkaitan dengan layanan jasa yaitu *KAI ACCESS* mengirimkan survei kepuasan

konsumen yang fokusnya pada sikap atau perilaku konsumen, akan didapati bahwa konsumen tidak secara khusus puas pada hal-hal tertentu atas dimensi kualitas layanan elektronik yang ada, seperti waktu yang lama ketika memuat halaman aplikasi, hambatan yang terjadi ketika melakukan transaksi atau respon pihak penyedia layanan jasa kepada konsumen yang bermasalah dengan pemesanan tiket. Hal tersebut menjadikan konsumen terikat pada aplikasi pemesanan tiket kereta api *KAI ACCESS* lantaran tak banyak aplikasi sejenis fokus menyediakan tiket untuk kereta api.

Selain itu, pengaruh secara langsung antara *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Konsumen tanpa dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dikarenakan kereta api menjadi salah satu alat transportasi darat yang banyak digunakan dan dibutuhkan oleh konsumen. Walau tanpa melalui aplikasi *KAI ACCESS* sebagai media *booking* tiket secara online, konsumen akan secara langsung mendatangi loket penjualan tiket di stasiun kereta api, hal tersebut menegaskan bahwa kereta api menjadi salah satu alat transportasi darat yang sangat dibutuhkan oleh konsumen dalam menunjang mobilitasnya baik untuk perjalanan jarak jauh maupun dekat. Selain ekonomis kereta api dianggap sebagai alat transportasi darat yang bebas macet, dapat memuat banyak penumpang dan tidak membuang waktu terlalu lama bagi para penggunanya karena kereta api memiliki jalur khusus sehingga mempercepat waktu tempuh dibandingkan dengan transportasi darat lainnya. Sehingga hal tersebut menjadikan konsumen tetap menggunakan kereta api meskipun tanpa melalui Kepuasan Konsumen atas *E-Service Quality*. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang jelas antara kebiasaan konsumen

(loyalitas) dan sikap (kepuasan dengan melihat aspek-aspek spesifik dari pengalaman) yang pada akhirnya tercipta Loyalitas Konsumen tanpa melalui Kepuasan Konsumen.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Penelitian ini hanya terbatas pada beberapa sumber yang berasal dari penelitian sebelumnya yang sejenis, sehingga tidak banyak perbandingan antara hasil penelitian terdahulu yang digunakan terhadap hasil penelitian dikarenakan tidak semua penelitian terdahulu membahas dimensi yang sama atas variabel yang ada. Peneliti menyarankan, agar penelitian selanjutnya lebih disertakan lagi hasil penelitian terdahulu sebagai bahan pembanding dan referensi peneliti.
2. Penelitian ini sempat menghasilkan sebaran data yang tidak normal, sehingga peneliti harus kembali menambahkan responden baru untuk memperbaiki data yang ada sehingga dihasilkan data yang normal. Hal tersebut dikarenakan responden yang diduga dalam pengisian kuesioner tidak sesuai dengan kenyataannya sehingga data yang dihasilkan cenderung ekstrem. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya lebih memperhatikan lagi karakteristik reponden yang akan digunakan, serta lebih jeli lagi dalam pengolahan data untuk mendapatkan data yang lebih baik.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada, adapun saran-saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkannya kualitas layanan elektronik pada setiap dimensi yang ada dan dalam hal optimalisasi fungsi dari aplikasi *KAI ACCESS* itu sendiri untuk dapat menciptakan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.
2. Perlu dilakukannya perbaruan sistem secara berkala pada aplikasi *KAI ACCESS* untuk menghindari gangguan atau hambatan yang muncul ketika konsumen sedang mengoperasikan aplikasi *KAI ACCESS*.
3. Perlu adanya jaminan terkait terjaganya privasi konsumen berupa data pribadi hingga kartu kredit yang digunakan konsumen dalam bertransaksi secara *online*.