

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini mencoba menganalisis variabel-variabel yang berkaitan *E-Service Quality* (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness* dan Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini diperoleh dari penelitian pada pelanggan layanan jasa transportasi GOJEK. Maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil uji t variabel *efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis pertama ditolak. Dari uji t diperoleh t hitungnya sebesar 1,282 dengan tingkat t hitungnya $< 1,983$ (distribusi nilai t tabel pr 0,025 atau dt 0,50 pada 100 responden) dan tingkat signifikan 0,203 dengan nilai signifikan $< 0,05$.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel *fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pembelian sehingga hipotesis kedua diterima. Dari uji t hitungnya sebesar 4,298 dengan tingkat t hitungnya $> 1,983$ (distribusi nilai t tabel pr 0,025 atau dt 0,50 pada 100 responden) dan tingkat signifikasinya 0,000 dengan nilai signifikan $< 0,05$.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel *system availability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis ketiga diterima. Dari uji t hitungnya sebesar 3,655 dengan tingkat t hitungnya $> 1,983$ (distribusi nilai t tabel pr 0,025 atau dt 0,50 pada 100 responden) dan tingkat signifikasinya 0,000 dengan nilai signifikan $< 0,05$.
4. Berdasarkan hasil uji t variabel *privacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis ke empat ditolak. Dari uji t diperoleh t hitungnya sebesar

1,048 dengan tingkat t hitungnya $< 1,983$ (distribusi nilai t tabel pr 0,025 atau dt 0,50 pada 100 responden) dan tingkat signifikan 0,297 dengan nilai signifikan $> 0,05$.

5. Berdasarkan hasil uji t variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis ke lima diterima. Dari uji t diperoleh t hitungnya sebesar 3,394 dengan tingkat t hitungnya $> 1,983$ (distribusi nilai t tabel pr 0,025 atau dt 0,50 pada 100 responden) dan tingkat signifikasinya 0,01 dengan nilai signifikan $< 0,05$.
6. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,690 atau 69% variabel kepuasan pelanggan (Y) mampu dijelaskan oleh Variabel *efficiency* (X_1), *fulfillment* (X_2), *system availability* (X_3), *privacy* (X_4) dan *responsiveness* (X_5), sedangkan sisanya sebesar (29%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

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 penelitian ini dikarenakan tidak semua penelitian terdahulu membahas dimensi yang sama atas variabel yang ada. Penelitian ini hanya meneliti *E-Service Quality* (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, dan Responsiveness*) yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Penelitian ini hanya menggunakan metode pengumpulan data kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif.
3. Penelitian ini masih menggunakan metode model perhitungan regresi.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut ini, yaitu:

1.3.1 Bagi Perusahaan

1. Pihak perusahaan GOJEK diharapkan kedepannya memperbaiki sistem pada aplikasi GOJEK agar bisa digunakan dengan mudah pada saat pemesanan dan diharapkan perusahaan GOJEK kedepannya juga memperbaiki informasi mengenai pemesanan di aplikasi GOJEK agar pelanggan lebih cepat dan mudah untuk menemukan kebutuhan yang diinginkan ketika memesan.
2. Pihak perusahaan GOJEK diharapkan kedepannya meningkatkan keamanan pada data pribadi, data transaksi maupun data kartu kredit dari pelanggannya agar data tersebut tidak bocor dan tidak disalah gunakan.

1.3.2 Bagi Akademis

1. Peneliti menyarankan, agar penelitian selanjutnya perlu mengkaji kembali karena tidak menutup kemungkinan adanya pernyataan-pernyataan yang belum sesuai, karena penulis merasa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan tugas akhir. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kembali variabel dan indikator

yang belum digunakan dalam penelitian ini dan disertakan kembali hasil penelitian terdahulu sebagai bahan pembandingan dan referensi peneliti.

2. Peneliti menyarankan, akan lebih baik bila peneliti selanjutnya menambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap.