

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada uraian bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $5,815 > t_{tabel}$ sebesar $1,66055$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen dapat mempengaruhi semakin tingginya kepuasan konsumen dan menjadi variabel yang berpengaruh dominan pada penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa atribut reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna GOJEK.
2. Variabel kualitas sistem aplikasi (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,064 > t_{tabel}$ sebesar $1,66055$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya semakin tinggi kualitas sistem aplikasi yang dirasakan oleh konsumen dapat memengaruhi tingginya kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa atribut kemudahan dalam penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem aplikasi, fleksibilitas dan keamanan dapat memengaruhi kepuasan konsumen pengguna GOJEK.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan biaya bagi peneliti membuat penelitian ini kurang bisa menjangkau seluruh responden Kota Madiun karena pengguna GOJEK lebih luas dan beragam.
2. Keterbatasan waktu dalam membuat penelitian ini karena adanya libur akhir tahun sehingga terhambat dalam menyebar kuesioner.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan bagi peneliti selanjutnya adalah memperluas populasi untuk mengambil sampel agar tanggapan responden lebih akurat dan berguna untuk GOJEK dalam melakukan inovasi dari segi kualitas layanan, kualitas sistem aplikasi, dan kepuasan konsumen, serta perlu menambah jumlah variabel lain seperti keberadaan fitur baru dalam layanan GOJEK dan harga sebagai pendorong untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Karena dalam penelitian ini membahas tentang variabel kualitas layanan dan kualitas sistem aplikasi artinya masih belum memberikan informasi yang lengkap terkait oleh variabel kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai R^2 yang masih tinggi yaitu sebesar 68,1% dan masih ada 31,9% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 7. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atsatalada Nanda, Mudiantono. 2012. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sumber Alam*. Universitas Diponegoro.
- Danang S & Fathonah, E P. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CAPS
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jilid Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Intan, Purba & Kristi Endah. 2018. *Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online di Kota Medan*, Universitas Prima Indonesia, Medan.
- Kuncoro, Mudrajad. 2014. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K L. 2016, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ketigabelas. Jakarta : Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Lovelock, Christoper H & Lauren K. Wright. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Rifaldi, Kadunci & Sulistyowati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online GOJEK Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta*. *Administrasi Bisnis Terapan*, Politeknik Negeri Jakarta.
- Rivai Agung, Suneni & Ika Febrilia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online GRAB*. Universitas Negeri Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.

Sunyoto, Danang & Fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT BUKU SERU.

Swastha, Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LIBERTY.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Catatan Kedua. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Christina Whidya. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : CW Utami

<http://www.aisi.or.id/statistic/> diakses pada tanggal 6/4/2019

<http://www.topbrand-award.com/article> diakses pada tanggal 7/4/2019

<http://madiuntoday.id/2017/11/15/ojek-online-boleh-beredar-di-kota-madiun-asal/> diakses pada tanggal 7/4/2019

<https://www.GOJEK.com/about/> diakses pada tanggal 7/4/2019

Widodo A, Honorata, Nurchayati. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. Penumpang “KAI” Ekonomi Operasi 4 Semarang.