

## BAB V

### SIMPULAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan dalam Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Go-Ride di Kebumen. Hal ini berarti semakin tinggi kemudahan penggunaan tidak menjamin seseorang merasakan kepuasan yang tinggi juga.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Go-Ride. Hal ini berarti bahwa seperti apapun kualitas layanan yang diberikan oleh *driver* Go-Ride tidak mempengaruhi kepuasan pengguna Go-Ride.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Go-Ride di Kebumen. Hal ini berarti semakin tingginya nilai dari pelanggan maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan pelanggan tersebut.
4. Sesuai dengan hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga dapat diartikan bahwa variabel *ease of use*, *service quality* dan *customer value*

secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa Go-Ride di Kebumen.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa Go-Ride. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel *ease of use*, *service quality* dan *customer value*.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk google form yang di share melalui WA (WhatsApp) yang membuat jawaban responden terkadang tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Penelitian ini melibatkan subjek penelitian dalam jumlah terbatas yaitu sebanyak 100 responden. Sehingga hasil dalam penelitian ini belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subjek dalam jumlah yang besar.

## 5.3 Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian mencakup dua hal yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap faktor kepuasan pada jasa Go-Ride di Kebumen. Sedangkan implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya bagi

pengembangan teori-teori tentang *ease of use*, *service quality*, *customer value* dan kepuasan pelanggan.

### 5.3.1. Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat terhadap pihak-pihak terkait:

Manfaat bagi perusahaan

- a. Penelitian ini menyatakan bahwa *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu penulis menyarankan pada aplikasi Go-Jek khususnya Go-Ride diharapkan mempertahankan *ease of use* agar memicu adanya kepuasan. Mempertahankan *ease of use* dengan selalu menyediakan kemudahan-kemudahan yang baru seperti dapat memilih dan menentukan *driver* dengan jenis kendaraan yang akan pelanggan gunakan.
- b. Penelitian ini menyatakan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, oleh karena itu penulis menyarankan pada Go-Ride untuk tetap mempertahankan pola strategi pelayanan yang lebih baik yang mana dapat menjadi peluang bagi perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan. Mempertahankan *service quality* dengan cara memberikan arahan atau aturan bagi pengemudi untuk selalu bersikap baik kepada pelanggan dibuktikan dengan ulasan atau bintang yang diberikan oleh pelanggan pada fitur Go-Ride serta

memberi teguran atau sanksi pada *driver* yang memiliki rating buruk.

- c. Penelitian ini menyatakan bahwa *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu penulis menyarankan pada aplikasi Go-Jek khususnya fitur Go-Ride diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan *customer value* agar tetap memicu adanya kepuasan pelanggan. Meningkatkan *customer value* dengan meningkatkan benefit dari layanan yang telah digunakan dan selalu berinovasi. Hal tersebut perlu dilakukan supaya mampu mendorong konsumen merasakan kepuasan.

### **5.3.2. Implikasi Teoritis**

Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terdapat beberapa hasil dalam penelitian ini. Hasil tersebut memberikan dukungan secara empiris terhadap teori-teori antara lain:

1. Implikasi yang berkenaan dengan teori *ease of use*

Penelitian ini membuktikan bahwa mudah atau tidaknya suatu layanan atau aplikasi, tidak menjamin seseorang merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2022) yang menyatakan bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara variabel *ease of use* dengan kepuasan pelanggan.

2. Implikasi yang berkenaan dengan *Service quality*.

Penelitian ini telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang kurang maksimal membuat seseorang tidak merasakan kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Viniyati dkk (2019), yang menyatakan bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Implikasi berkenaan dengan teori *Customer value*.

Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak manfaat yang dirasakan pelanggan dan sebanding dengan tarif yang mereka bayarkan maka besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasfar dkk (2020) yang menyatakan bahwa *customer value* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.