

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data menggunakan bantuan *software* aplikasi smartPLS 3.2.9 serta pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. *Customer experience* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* pengguna jasa transportasi *online* inDrive di Kota Bekasi dengan nilai *t-statistik* sebesar $3,457 > t\text{-tabel } 1,96$ dan nilai dari *p-values* $0,001 < 0,05$. Semakin baik dalam membentuk pengalaman pelanggan (*customer experience*) maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam menggunakan transportasi *online* inDrive khususnya di wilayah Kota Bekasi.
2. *E-Serviqual* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna jasa transportasi *online* di Kota Bekasi dengan nilai *t-statistik* sebesar $3,539 > t\text{-tabel } 1,96$ dan nilai dari *p-values* $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas layanan elektronik (*e-serviqual*) yang diberikan maka akan meningkatkan sebuah kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) yang menggunakan transportasi *online* inDrive di wilayah Kota Bekasi. Sebaliknya jika semakin buruk *e-serviqual* maka akan mampu menurunkan kepuasan pelanggan pada transportasi *online* inDrive di Kota Bekasi.
3. Nilai *R-square* (R^2) sebesar 0,623 menunjukkan bahwa model variabel *customer experience* dan *e-serviqual* memengaruhi *customer satisfaction* menyumbang 62,3% sedangkan 37,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang tidak ada pada penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Adapun saran bagi perusahaan yang diharapkan dapat digunakan sebagai bentuk bahan evaluasi khususnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi *online* inDrive.

1. Disarankan bagi perusahaan untuk meningkatkan kembali kualitas layanan elektronik dan memperketat aturan-aturan mengenai standar kualitas layanan para *driver* atau pengemudi inDrive untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa transportasi *online* inDrive di Kota Bekasi.
2. Diharapkan perusahaan memperketat kembali keamanan dan sistem aplikasi sehingga pengguna jasa transportasi *online* lebih percaya dan merasa puas terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan.
3. Disarankan perusahaan juga terus *update* dan secara berkelanjutan untuk memperbarui fitur aplikasi agar lebih baik lagi. Selain itu diharapkan perusahaan terus evaluasi terhadap keluhan yang diberikan sehingga mampu memahami segala kebutuhan yang diharapkan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar dapat dapat mengembangkan serta menambahkan beberapa variabel yang berkaitan mengenai *customer satisfaction*. Selain itu perlu juga menambah kajian teori yang relevan di luar variabel yang telah ada pada penelitian ini guna mendapatkan hasil lebih baik dan beragam. Karena penelitian ini masih terbatas hanya menggunakan dua variabel bebas (*independent variable*) yaitu *customer experience* dan *e-servqual* yang dirasa masih kurang serta terdapat faktor-faktor lain yang kemungkinan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Selanjutnya juga disarankan bagi peneliti berikutnya mampu mengembangkan variabel yang lebih kompleks lagi seperti harga, promosi, *customer loyalty*, citra merek, maupun bauran pemasaran jasa serta variabel lainnya yang terkait.