

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan Gopay. Berdasarkan pengujian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada penggunaan Gopay. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya Kualitas Layanan Elektronik pada penggunaan Gopay maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap penggunaan Gopay.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Konsumen pada penggunaan Gopay. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas manfaat penggunaan Gopay maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap penggunaan Gopay.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan terdapat beberapa implikasi yang akan didapatkan. Dari jawaban yang diberikan responden atas pernyataan yang tertera di dalam kuesioner. Didapatkan informasi sebagai berikut:

1. Pada kualitas layanan elektronik, disarankan pada pihak gojek untuk menaikkan lagi kualitas layanan elektroniknya. Jika ada pelanggan menyampaikan keluhan terhadap keamanan dan informasi pengguna gopay maka perusahaan wajib cepat tanggap terhadap keluhan tersebut serta lebih menaikkan keamanan dari informasi serta privasi pengguna Gopay. Sehingga para pengguna gopay bisa merasa nyaman dan mendapatkan kualitas layanan yang baik.
2. Pada persepsi manfaat yaitu disarankan bagi pihak gojek hendaknya menjaga dan meningkatkan efektivitas, dan produktivitas kerja aplikasinya agar terciptanya

kepuasan pelanggan pengguna fitur gopay. Sehingga nantinya para pengguna gopay bisa merasakan secara keseluruhan manfaat dari gopay tersebut.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian, peneliti menyadari bahwa yang akan terjadi penelitian ini tidak tepat dan memiliki poly keterbatasan yang mempengaruhi yang akan terjadi yang diperlukan. Oleh karena itu keterbatasan ini dibutuhkan untuk diperhatikan seorang peneliti di masa yang mendatang. Beberapa keterbatasan yang ada pada penelitian ini antara lain:

1. Jumlah Sampel yang diolah dalam penelitian ini terbatas yaitu sebanyak 110 responden, sehingga belum menggambarkan keseluruhan konsumen pada pengguna Gopay dan ditambah terbatasnya wilayah penelitian yang hanya berfokus di kota Padang.
2. Penyebaran kuesioner penelitian sedikit terbatas karena adanya pandemi virus korona (Covid-19) yang menyebabkan penyebaran secara langsung tidak dapat dilakukan dan dilakukan dengan cara *online* atau daring menggunakan *google form* untuk memudahkan penyebaran kuesioner penelitian ini.
3. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini terbatas.
4. Penelitian ini hanya menggunakan variabel independen seperti Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Manfaat sehingga tidak dapat mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti variabel Persepsi Kemudahan, *Word of Mouth*, dan Harga.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil, kesimpulan serta keterbatasan pada penelitian ini. Maka ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Disarankan untuk penelitian selanjutnya objek dari penelitian diperluas dimana tidak meneliti tentang kepuasan konsumen penggunaan gopay tetapi meneliti objek lain.
3. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Sebagai tinjauan pustaka serta sumber referensi bagi peneliti yang berminat untuk meneliti mengenai Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan penggunaan Gopay.

