

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel independen, yakni keterlibatan pelanggan, pemasaran viral, dan ulasan pelanggan daring yang turut mempengaruhi keputusan pembelian sebagai variabel dependen. Data yang tersedia dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner secara daring kepada 146 orang responden yang telah memenuhi kriteria penelitian, yakni berdomisili di Kota Padang, berusia minimal 17 tahun, dan setidaknya pernah satu kali menggunakan layanan GoFood. Pengolahan data responden tersebut dilakukan menggunakan program statistik SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil dari pengujian hipotesis yang pertama memperlihatkan bahwa adanya pengaruh secara positif, signifikan, memiliki hubungan yang cenderung kuat, sangat tinggi, dan mendekati sempurna dari variabel keterlibatan pelanggan (X_1) pada variabel keputusan pembelian (Y). Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Padang yang berusia minimal 17 tahun dan setidaknya pernah satu kali menggunakan layanan GoFood di masa Pandemi Covid-19, memiliki ikatan yang cukup erat sebagai bentuk keterlibatan pelanggan dengan layanan GoFood yang turut mempengaruhi proses keputusan pembelian makanan

mereka. Hal tersebut terjadi karena hasil pelayanan yang diberikan oleh GoFood dinilai cukup memuaskan masyarakat Kota Padang di masa Pandemi Covid-19. Rasa puas tersebut secara tidak langsung telah mengikatkan diri mereka kepada layanan GoFood sehingga memunculkan proses keputusan pembelian makanan.

2. Hasil dari pengujian hipotesis yang kedua memperlihatkan bahwa adanya pengaruh secara positif, signifikan, memiliki hubungan yang cenderung kuat, sangat tinggi, dan mendekati sempurna dari variabel pemasaran viral (X_2) pada variabel keputusan pembelian (Y). Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Padang yang berusia minimal 17 tahun dan setidaknya pernah satu kali menggunakan layanan GoFood di masa Pandemi Covid-19, telah berhasil menyebarkan informasi sebagai bentuk pemasaran viral pada layanan GoFood yang turut mempengaruhi keputusan pembelian makanan mereka. Hal tersebut terjadi karena adanya kemudahan akses informasi melalui jaringan internet untuk mempromosikan layanan GoFood oleh masyarakat Kota Padang secara lebih mudah melalui media sosial. Kemudahan tersebut secara tidak langsung telah membuat mereka turut ikut serta dalam mempromosikan layanan GoFood yang berujung kepada proses keputusan pembelian makanan.
3. Hasil dari pengujian hipotesis yang ketiga memperlihatkan bahwa adanya pengaruh secara positif, signifikan, memiliki hubungan yang cenderung kuat, sangat tinggi, dan mendekati sempurna dari variabel ulasan pelanggan daring (X_3) pada variabel keputusan pembelian (Y). Dapat disimpulkan bahwa

masyarakat Kota Padang yang berusia minimal 17 tahun dan setidaknya pernah satu kali menggunakan layanan GoFood di masa Pandemi Covid-19, kerap memberikan ulasan sebagai bentuk ulasan pelanggan daring pada layanan GoFood yang turut mempengaruhi keputusan pembelian makanan mereka. Hal tersebut terjadi karena adanya kolom ulasan pelanggan pada layanan GoFood yang memudahkan masyarakat di Kota Padang untuk membuat keputusan pembelian makanan. Kemudahan tersebut secara tidak langsung telah membuat mereka turut ikut serta dalam mempromosikan layanan GoFood yang berujung kepada proses keputusan pembelian makanan.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan kesimpulan atas hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa implikasi yang akan dirasakan oleh para pemangku kepentingan terkait. Berikut ialah implikasi akademis dan implikasi praktis dari penelitian ini:

5.2.1 Implikasi Akademis

Para akademisi dan mahasiswa dari program studi manajemen yang mengambil konsentrasi di bidang manajemen pemasaran dapat mengembangkan kajian mengenai pengaplikasian teori pemasaran digital melalui isu-isu keterlibatan pelanggan, pemasaran viral, ulasan pelanggan daring, dan keputusan pembelian. Berdasarkan hasil pembahasan hipotesis, diketahui bahwa terdapat pengaruh positif, signifikan, memiliki hubungan yang cenderung kuat, sangat tinggi, dan mendekati sempurna dari

variabel keterlibatan pelanggan, pemasaran viral, dan ulasan pelanggan daring pada variabel keputusan pembelian.

Pengaruh tersebut merupakan cerminan dari adanya implikasi akademis yang muncul akibat permasalahan yang ada di masyarakat. Oleh karena itu akademisi dan mahasiswa dituntut agar dapat mampu melakukan kajian lebih lanjut mengenai pengaplikasian teori dan isu-isu tersebut pada kasus permasalahan yang lain. Hasil penelitian ini nantinya dapat meningkatkan dan menambah wawasan bagi bidang keilmuan dalam program studi manajemen.

5.2.2 Implikasi Praktis

Pandemi Covid-19 telah menjadi suatu masalah yang cukup banyak mengubah pola dan perilaku kehidupan masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas sosial. Salah satunya yakni adalah bagaimana masyarakat melakukan aktivitas pembelian makanan selama berlakunya kebijakan pembatasan sosial dan mobilitas warga yang dilakukan oleh Pemerintah. Hal tersebut tidak terkecuali bagi Kota Padang, yang menjadi salah satu wilayah di Indonesia yang menerapkan kebijakan tersebut.

Penelitian ini telah mencoba untuk mengkaji dan menjelaskan bagaimana sikap dan adaptasi dari masyarakat di Kota Padang dalam hal pembelian makanan selama berlakunya kebijakan pembatasan di masa Pandemi Covid-19. Layanan GoFood hadir sebagai salah satu alternatif solusi, untuk menjawab tantangan dan masalah yang

dihadapi oleh masyarakat di Kota Padang di masa Pandemi Covid-19 dalam hal pembelian makanan.

Melalui kehadiran layanan GoFood di Kota Padang di masa Pandemi Covid-19, perlu menjadi fokus perhatian tersendiri bagi para pemangku kepentingan. Hal ini menjadi penting karena tantangan atau masalah yang muncul belum diketahui secara pasti, kapan akan segera berakhir. Melalui adanya penelitian ini diharapkan para pemangku kepentingan dapat menjadikan hasil penelitian sebagai referensi penelitian terdahulu.

Para pemangku kepentingan seperti pengusaha dinilai perlu untuk mendalami penelitian ini jika ingin membuka bisnis kuliner di Kota Padang selama masa Pandemi Covid-19 agar dapat melihat potensi pasar. Perusahaan Gojek juga dapat menjadikan penelitian ini sebagai basis data dalam melakukan kegiatan pemetaan, pemantauan, dan evaluasi pada layanan GoFood di Kota Padang di masa Pandemi Covid-19. Terakhir ialah bagi masyarakat umum yang perlu menjadikan penelitian ini sebagai media pembelajaran sebelum melakukan keputusan pembelian makanan di masa Pandemi Covid-19.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan proses penelitian, disadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki beberapa

keterbatasan. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut ialah keterbatasan penelitian yang dijumpai oleh peneliti:

1. Riset ini dilakukan dengan mengumpulkan data pada tanggal 21 juli setelah Pandemi Covid-19 mulai masuk ke tahap pemulihan sesuai dengan surat edaran (Mendagri, 2022) bahwasanya PPKM di Kota Padang berstatus level 1 dimana sudah hampir seluruh kegiatan berjalan seperti dahulu, hanya saja protokol kesehatan tetap diberlakukan dengan ketat. Sedangkan yang diteliti adalah berdasarkan pengalaman di masa lalu di masa Pandemi Covid-19 yang setidaknya pernah satu kali menggunakan layanan GoFood sebagai sarana pembelian makanan secara daring bermula pada saat di berlakukannya PSBB di Kota Padang pada tanggal 22 April 2020, sehingga bisa saja persepsi responden pada saat mengisi kuesioner kurang representatif dengan apa yang sesungguhnya dirasakan di masa Pandemi Covid-19.
2. Penelitian ini terbatas hanya mencakup responden yang berdomisili di wilayah Kota Padang saja. Hal ini karena layanan GoFood belum banyak mencakup dan melayani beberapa kota dan kabupaten lainnya di wilayah Sumatera Barat.
3. Sudut pandang responden dari penelitian ini masih terbatas dan hanya terfokus pada persepsi individu saja. Hal ini dinilai karena masyarakat telah mengalami dampak yang cukup nyata akibat dari kebijakan pembatasan sosial dan mobilitas masyarakat di masa Pandemi Covid-19, jika dibandingkan dengan unit analisis lainnya.

5.4 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat penelitian ini sampaikan guna menjadi bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat membandingkan bagaimana di masa Pandemi Covid-19 dengan masa pemulihan mengenai layanan GoFood dikarenakan sudah menurunnya kasus Covid-19 di Kota Padang.
2. Diharapkan cakupan responden untuk penelitian selanjutnya dapat semakin meluas, hingga ke beberapa kota atau kabupaten lainnya di Sumatera Barat yang telah memiliki layanan GoFood.
3. Diharapkan sudut pandang responden dari penelitian selanjutnya akan lebih berfokus kepada para pengusaha yang telah menjadi mitra layanan GoFood dan menjadi salah satu pemangku kepentingan dalam penelitian ini.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat membahas varian layanan Gojek lebih banyak lagi seperti contoh, Go-Ride, Go-Send, dan Go-Shop.

