

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil yang telah disajikan pada bab sebelumnya. Bab ini berisikan keterbatasan penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini akan merangkum dan membahas tujuan penelitian, yang mana tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan Go-jek Online terhadap dampak individual yang dimediasi oleh kepuasan pengguna pada kawasan Jakarta. Berikut adalah hasil dari pengolahan data dari 150 kuesioner yang disebar dan telah dianalisis dengan program *SPSS 20*:

1. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual pengguna. peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan akan meningkatkan nilai dampak individual pengguna. Dampak individual akan berperan pada kebiasaan pengguna setelah menggunakan aplikasi Go-jek Online.
2. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika pengguna puas dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan aplikasi Go-jek Online, kemungkinan pengguna beralih ke aplikasi lain akan kecil nilainya.

3. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual. Semakin puas para pengguna terhadap aplikasi Go-jek Online, maka akan semakin meningkatkan nilai dampak individual bagi pengguna.
4. Pengaruh kualitas sistem terhadap dampak individual dimediasi oleh kepuasan pengguna secara parsial. Artinya pengguna akan merasakan peningkatan nilai dampak individual apabila merasakan kualitas sistem yang baik dan sebagian lagi melalui kepuasan terhadap aplikasi Go-jek Online. Namun pada pengaruh kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual dimediasi oleh kepuasan pengguna secara penuh. Artinya pengguna aplikasi Go-jek Online akan merasakan peningkatan nilai dampak individual melalui kualitas informasi dan kualitas pelayanan setelah pengguna puas terhadap aplikasi Go-jek Online.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mengambil ruang lingkup pengguna aplikasi Go-jek Online di kawasan Jakarta.
2. Jumlah variabel penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel bebas, satu variabel dependen dan satu variabel mediasi.

5.3 Implikasi

Penelitian ini menunjukkan variabel kepuasan pengguna memediasi pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual

Implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi praktisi

Ada beberapa pernyataan pada penelitian ini yang kebanyakan dijawab cukup setuju (3 point), hal ini menunjukkan bahwa responden ragu-ragu dalam memberikan penilaian pada pernyataan tersebut. Item pernyataan “Aplikasi Go-jek memiliki standar internasional” pada variabel kualitas sistem dijawab cukup setuju oleh responden sebesar 35,3%. Berdasarkan jawaban ini, perusahaan Go-jek Online harus meningkatkan kualitas sistemnya dari segi standar aplikasinya. Kemudian pada variabel kualitas informasi juga ada item pernyataan yang dijawab ragu-ragu oleh konsumen yaitu item pernyataan “Saya mendapatkan informasi dengan cepat” dengan penilaian cukup setuju sebesar 26,7%. Maka perusahaan Go-jek Online harus meningkatkan kualitas informasi dari segi kecepatan waktu. Item pernyataan yang mendapatkan banyak jawaban cukup setuju yang terakhir adalah pernyataan “Perusahaan Go-jek bersedia untuk menanggapi keluhan konsumen” dengan jawaban cukup setuju sebesar 31,3%. Oleh karena itu perusahaan Go-jek Online harus meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap tanggapan konsumen.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini menunjukkan pengaruh positif signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap dampak individual. Penelitian ini juga menunjukkan variabel kepuasan pengguna memediasi pengaruh antara variabel kualitas sistem secara parsial (partial

mediation) sedangkan pengaruh variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan dimediasi oleh kepuasan pengguna secara sempurna (perfect mediation)

5.4 Saran

Berikut adalah saran bagi praktisi dan bagi akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya:

1. Bagi praktisi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat kita ketahui bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dari aplikasi Go-jek Online cukup memuaskan. Oleh karena itu para pengusaha sebaiknya juga bisa menerapkan aplikasi seperti Go-jek Online. Namun untuk meningkatkan pelayanan, pernyataan yang dijawab kebanyakan cukup setuju oleh responden harus ditanggapi dengan serius oleh perusahaan Go-jek. Yaitu item pernyataan “Aplikasi Go-jek memiliki standar internasional” pada variabel kualitas sistem. Sedangkan pada variabel kualitas informasi juga ada item pernyataan yang dijawab ragu-ragu oleh konsumen yaitu item pernyataan “Saya mendapatkan informasi dengan cepat”. Item pernyataan yang mendapatkan banyak jawaban cukup setuju yang terakhir adalah pernyataan “Perusahaan Go-jek bersedia untuk menanggapi keluhan konsumen”.

2. Bagi akademisi

Bagi akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis dengan penelitian ini diharapkan untuk memperbaiki berbagai kekurangan dari penelitian ini, serta menambahkan beberapa indikator yang belum ada pada penelitian ini, sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih sempurna.

