

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah mengidentifikasi beberapa masalah yang dihadapi oleh jasa transportasi online Maxim bike. Melalui wawancara penulis dalam mengklarifikasi dugaan masalah, teridentifikasi masalah seperti, kebocoran data pribadi penumpang dan aplikasi Maxim kurang *user friendly* sehingga hal ini membuat banyak konsumen bingung menggunakan aplikasinya. Dan juga seperti helm, helm yang diberikan kepada penumpang *bike* akibatnya akan menjadi pemicu bagi pelanggan untuk berpindah ke pesaing sejenis. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas layanan, fitur layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan, dengan peran mediasi dari seberapa puas perasaan mereka pasca pembelian.

Sebanyak 136 pelanggan jasa Maxim bike telah berpartisipasi dalam penelitian ini, sebelumnya sampling teknik yang digunakan penulis yaitu *non-probability sampling*. Alasan penggunaan teknik tersebut ialah pengoptimalan pengambilan sampel agar dapat menjangkau maksud penelitian. Untuk mendeteksi pelanggan yang loyal penulis menggunakan teknik screening di awal kuisisioner. Setelah kuisisioner feedback di terima oleh penulis, data kemudian ditabulasikan dan diolah menggunakan teknik Smart Equation Model dari Smart PLS 4 untuk pengukuran validitas dan reliabilitas, R-square, dan uji hipotesis penelitian, sebelum itu hasil deskriptif pada setiap indikator-indikator juga telah diuji melalui bantuan SPSS dan diteruskan dengan bantuan Microsoft Excel untuk mencari total capaian responden.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, peran mediasi kepuasan pelanggan memberikan dampak positif dalam hubungan antara kualitas layanan, harga, dan loyalitas pelanggan. Artinya, ketika pelanggan merasa puas atas layanan dan harga yang diberikan oleh Jasa Maxim bike, akan berdampak pada loyalitas mereka terhadap jasa Maxim bike ketimbang kompetitor sejenis, jadi hanya layanan , fitur layanan aplikasi dan harga yang sesuai dengan ekspektasi pelangganlah yang akan memberikan dampak loyalitas. Kepuasan pelanggan telah berkontribusi secara partial dalam hubungan antara kualitas layanan fitur layanan aplikasi dan harga terhadap loyalitas pelanggan jasa Maxim bike di Kota Padang.

## **5.2 Implikasi penelitian**

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dibuat sebuah implikasi yang mampu memberikan manfaat positif bagi berbagai pihak. Secara umum terdapat beberapa implikasi yang dapat diajukan berhubungan dengan masing-masing variabel penelitian.

Temuan dalam penelitian ini mengenai variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada jasa Maxim bike di Kota Padang. Hal ini dapat membantu Maxim untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan membuat pelanggannya puas dan pelanggan akan terdorong untuk menggunakan atau memesan lagi. Namun jika pihak Maxim tidak mempertimbangkan kualitas layanan dan membuat pelanggannya tidak puas maka pelanggan rela pindah menggunakan transportasi online lain dan menjadikan Maxim tidak akan bertahan di masa depan karena banyaknya kompetitor.

Selain itu, temuan dalam penelitian ini mengenai variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Maxim bike di Kota Padang. Dari temuan ini kita dapat melihat bahwa harga di Maxim berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya jika harga naik tinggi maka pelanggan tidak akan puas dan sebaliknya jika harga turun maka pelanggan akan puas. Setelah pelanggan puas dan bersedia menggunakan kembali maka akan terciptanya pelanggan yang loyal.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini terbatas pada penggunaan variabel kualitas layanan, fitur layanan aplikasi dan harga terhadap loyalitas pelanggan yang secara tidak langsung dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.
2. Pada penelitian ini data yang digunakan hanya data kuantitatif, dimana datanya dihasilkan dengan menyebarkan kuesioner online kepada responden, mengakibatkan data yang dihasilkan terbatas.
3. Responden pada penelitian ini hanya berfokus pada responden yang pernah setidaknya dua kali menggunakan jasa Maxim bike di kota padang
4. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian jumlahnya terbatas hanya 120 responden, dimana sampel ini belum dapat menggambarkan secara keseluruhan pelanggan pada jasa Maxim bike.

## 5.4 Saran

1. Penelitian selanjutnya agar dapat lebih memperluas cakupan respondennya seperti responden dengan kelompok-kelompok tertentu seperti TNI/Polri, pekerja buruh dan lainnya, agar terlihat lebih jelas kepuasan dalam kelompok tertentu.
2. Penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan untuk meneliti responden pada batas-batas usia tertentu agar lebih terlihat perilaku konsumen. Seperti berfokus kepada konsumen millennial/gen-z saja ataupun konsumen prokolonial yang memang terbukti lebih puas/ loyal terhadap jasa Maxim bike.
3. Peneiltian selanjutnya dapat menggunakan variabel-variabel lain yang bisa menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

