

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Atas dasar hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti selama proses pengerjaan penelitian ini berupa kajian dalam bentuk teoritik, penganalisisan data serta pendeskripsian hasil dari penelitian yang dilakukan pada wilayah Jakarta mengenai kepuasan pelanggan sudah mendapatkan kesimpulan yang dibuktikan dengan hipotesis yang ditetapkan pada bagian awal penelitian sudah dapat untuk diterima. Penelitian yang telah dilakukan mulai dari bulan Agustus 2020 hingga Januari 2021 membuahakan hasil yaitu:

1. Adanya suatu pengaruh yang positif serta signifikan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online McDelivery di wilayah Jakarta. Apabila kualitas pelayanan elektronik tinggi akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Adanya suatu pengaruh yang positif serta signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online McDelivery di wilayah Jakarta. Apabila kualitas produk tinggi akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Adanya suatu pengaruh yang positif serta signifikan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online McDelivery di wilayah Jakarta. Apabila kualitas pelayanan elektronik tinggi akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Adanya suatu pengaruh yang positif serta signifikan kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online McDelivery di wilayah Jakarta. Apabila kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan tinggi akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Implikasi

Atas dasar kesimpulan yang sudah diuraikan sebelumnya bahwa adanya hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan pada kepuasan pelanggan layanan pemesanan makanan online McDelivery di wilayah Jakarta. Oleh sebab itu semua variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis yang telah disusun sebelumnya sudah sesuai dengan hasil yang didapatkan.

1. Kualitas pelayanan elektronik adalah salah satu kunci yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan elektronik merupakan keunggulan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan terkait dengan tingkat pelayanan dimulai dari awal hingga akhir transaksi terjadi dimana kebutuhan konsumen harus terpenuhi. Oleh karena itu semakin baiknya kualitas pelayanan elektronik maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.
2. Kualitas produk adalah salah satu kunci yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena kualitas produk merupakan kemampuan atau tingkatan mutu sebuah produk yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta mampu menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu semakin baiknya kualitas produk maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.
3. Nilai yang dirasakan adalah salah satu kunci yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena nilai yang dirasakan merupakan adalah penilaian yang diberikan pelanggan kepada perusahaan terkait dengan manfaat yang didapatkan konsumen. Oleh karena itu semakin baiknya nilai yang dirasakan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, sehingga hal itu dapat diperbaiki bagi penelitian selanjutnya, adapun keterbatasan yang dimaksud yaitu:

1. Hanya terdapat empat variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan elektronik, kualitas produk, nilai yang dirasakan, serta kepuasan pelanggan.
2. Responden pada penelitian ini hanya berjumlah 200 saja sehingga hasilnya belum terlalu mencakup semua kelompok masyarakat.
3. Masih sedikit masyarakat yang sering menggunakan aplikasi McDelivery sehingga masih cukup sulit untuk mendapatkan sampel yang sebelumnya sudah ditentukan kriterianya.

D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya yang memiliki ketertarikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat menggunakan variabel-variabel lain diluar penelitian ini sehingga didapatkan hasil koefisien determinasi yang lebih besar. Selain itu, dapat juga meneliti aplikasi-aplikasi lain yang sering digunakan oleh masyarakat umum lainnya. Untuk jumlah sampel, apabila terdapat penelitian sejenis dapat membesarkan kembali sampel yang digunakan sehingga didapatkan hasil penelitian akan maksimal.