

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Melalui kajian teoritik dan hasil analisis model struktural serta pengujian *goodness of fit* yang sudah dilakukan oleh peneliti, penelitian ini (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gopay pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta) menggunakan metode kuantitatif menghasilkan kesimpulan dari uji hipotesis sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Kepercayaan dinyatakan diterima. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan merupakan penyebab timbulnya variabel Kepercayaan. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R dan P yang didapat sudah memenuhi standar diterimanya sebuah hipotesis.
2. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan dinyatakan diterima. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil yang positif antara variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan merupakan penyebab timbulnya variabel Kepuasan Pelanggan.

Keseimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R dan P yang didapat sudah memenuhi standar diterimanya sebuah hipotesis.

3. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Pelanggan dinyatakan diterima. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan merupakan penyebab timbulnya variabel Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R dan P yang didapat sudah memenuhi standar diterimanya sebuah hipotesis.

B. Implikasi

Dari penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel bebas benar adanya mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel intervening, kemudian diikuti variabel intervening yang juga memiliki mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel terikat. Akan tetapi, pada analisis deskriptif, terdapat implikasi yang bisa diperbaiki:

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Pada variabel Kualitas Pelayanan pernyataan “Gopay memberikan layanan tepat waktu” dengan skor terbanyak yaitu setuju sebesar 204 dan frekuensi pada indikator tersebut sebesar 51 responden . Ditemukan

bahwa pengguna Gopay merasakan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh Gopay

2. Variabel Kepercayaan

Pada variabel Kepercayaan pernyataan “Gopay dapat dipercaya” dengan frekuensi 56 responden dan skor sebesar 224. Ditemukan bahwa responden merasa Gopay sudah memberikan pelayanan baik sehingga timbul kepercayaan yang diberikan oleh konsumen.

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Pada variabel Kepuasan Pelanggan pernyataan " Gopay menanggapi keluhan konsumen dengan baik “ dengan frekuensi responden sebanyak 45 responden dan total skor sebesar 180. Ditemukan bahwa Gopay menanggapi segala keluhan yang dirasakan oleh konsumen sehingga konsumen merasa puas menggunakan Gopay.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang peneliti rasakan selama penelitian berlangsung, tentunya masih terdapat keterbatasan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Ada beberapa faktor yang menjadi keterbatasan peneliti sehingga nantinya akan menjadi perhatian khusus bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk membuat penelitian yang lebih baik daripada peneliti sebelumnya. Adapun beberapa faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya menggunakan dua faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam hal ini adalah Gopay. Sedangkan masih banyak faktor faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.
2. Populasi yang peneliti gunakan hanya sebatas mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Teknik analisis data yang digunakan peneliti hanya dengan SEM AMOS dan hanya menggunakan metode survey sebagai metode penelitiannya.

D. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil yang sudah didapat dari penelitian ini, rekomendasi yang ingin peneliti sampaikan kepada pihak-pihak terkait berikut ini memiliki tujuan untuk memperbaiki kekurangan yang nantinya akan peneliti cantumkan. Maka dari itu, berikut adalah rekomendasi yang peneliti buat untuk Gopay :

1. Gopay

Hasil Uji Hipotesis menghasilkan bahwa variabel Kualitas layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif ke variabel Kepuasan Pelanggan. maka dari itu, rekomendasi peneliti untuk Gopay adalah sebagai berikut:

- Pihak Gopay perlu meningkatkan kualitas layanan yang dimilikinya untuk bertambahnya jumlah pengguna Gopay dan mempertahankan pengguna yang ada. Terbukti dalam variabel Kualitas Pelayanan bahwa masih ada responden yang menjawab sangat tidak setuju jika Gopay membrikan layanan yang terbaik.
- Untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap Gopay, perlu ditingkatkannya bentuk kewananan saldo di Gopay. Dengan tujuan pengguna Gopay tetap merasa aman dan tetap menggunakan Gopay.
- Pihak Gopay perlu meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen supaya terbentuk sebuah kepercayaan dan meningkatnya kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil yang sudah didapat dari penelitian ini, rekomendasi yang ingin peneliti sampaikan kepada pihak-pihak terkait berikut ini memiliki tujuan untuk memperbaiki kekurangan yang nantinya akan peneliti cantumkan. Maka dari itu, berikut adalah rekomendasi yang peneliti buat untuk penelitian selanjutnya

- Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua variabel saja yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan, sehingga pada

penelitian selanjutnya untuk menggunakan variabel yang lebih dari penelitian ini.

- Penelitian ini hanya menggunakan populasi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta saja, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan populasi yang lebih luas daripada penelitian ini.
- Memperbanyak referensi penelitian supaya menghasilkan penelitian yang baik dan mendukung topic penelitian yang akan dibahas.

