

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Implikasi

Hasil temuan yang terdapat pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara pengendalian internal, total quality management, kinerja partner dan citra perusahaan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil ini, peneliti dapat memberikan implikasi yaitu sebagai berikut :

- 1) Bagi perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dan layanan antar barang/jasa berbasis online selaku pihak yang menjadi objek utama penelitian ini adalah peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk mempertahankan dan atau meningkatkan kualitas pelayanannya. Implementasi pengendalian internal dan *total quality management* yang baik merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan.
- 2) Bagi konsumen sebagai pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa berbasis online penelitian ini dapat dijadikan bahan edukasi dan referensi bagi konsumen untuk memilih layanan transportasi dan layanan antar barang/jasa online yang berkualitas.
- 3) Bagi Penelitian selanjutnya penelitian ini dapat menjadi sumber referensi tambahan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas

pelayanan pada transportasi dan layanan antar barang/jasa online di era *new normal* dan sebagai pelengkap untuk penelitian terdahulu.

- 4) Bagi Pemerintah peneliti berharap penelitian ini dapat meningkatkan daya saing dari perusahaan – perusahaan di Indonesia pada era *new normal* dan mampu meningkatkan perekonomian Indonesia.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini yang telah dilakukan mengenai pengaruh pengendalian internal, *total quality management*, kinerja partner dan citra perusahaan terhadap kualitas pelayanan, berikut merupakan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dilakukan hanya menggunakan data kuesioner sebagai instrumen penelitian yang berdasarkan persepsi jawaban responden, sehingga data yang didapatkan tidak dapat sepenuhnya menggambarkan kondisi yang sebenarnya.
- 2) Sampel pada penelitian ini masih terbatas pada tingkat Kota.
- 3) Penyebaran kuesioner seluruhnya dilakukan secara daring dikarenakan situasi pandemi COVID-19 yang membatasi interaksi fisik.
- 4) Adanya keterbatasan penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai referensi penulisan penelitian

5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

- 1) Penelitian selanjutnya dapat meluaskan penelitian selanjutnya ke tingkat yang lebih tinggi seperti tingkat Provinsi agar dapat memberikan gambaran informasi yang lebih luas.

