

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada hasil penelitian ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan *Ride Hailing* Maxim di Jabodetabek” dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan dimensi kepuasan pelanggan yang dianalisis menggunakan *Costumer Saticfaction Index (CSI)* memiliki kesimpulan bahwa ditemukan empat faktor dalam membentuk kepuasan pelanggan:

- a. Faktor *performance* mendapatkan hasil uji *costumer satisfaction index (CSI)* dengan skor sangat penting dan sangat puas.
- b. Faktor *ekonomi* mendapatkan hasil uji *costumer satisfaction index (CSI)* dengan skor sangat penting dan sangat puas.
- c. Faktor *perceived of use* mendapatkan hasil uji *costumer satisfaction index (CSI)* dengan skor sangat penting dan sangat puas.
- d. Factor *ease of use* mendapatkan hasil uji *costumer satisfaction index (CSI)* dengan skor sangat penting dan sangat puas.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

## 1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini menampilkan bahwa *performance*, ekonomi, *perceived of useful*, dan *ease of use* memiliki keterkaitan yang kuat dalam faktor kepuasan pengguna layanan ride hailing Maxim. Hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan *costumer satisfaction index (CSI)* dalam penelitian ini dapat menjadi sebuah alat yang efektif ketika menganalisis kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keempat hal tersebut masih relevan untuk mengukur kepuasan pelanggan sampai saat ini. *performance*, ekonomi, *perceived of useful*, dan *ease of use* memberikan dasar pada pengembangan berikutnya dalam menganalisis kepuasan pelanggan secara umum.

## 2. Implikasi Praktis.

Implikasi praktis kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Maxim yaitu, yang perlu ditingkatkan pada bagian *navigation* yang merupakan tindakan pelanggan yang ingin menentukan titik penjemputan dan titik lokasi yang diinginkan. Maka dalam hal ini pihak Maxim supaya meningkatkan keakuratan map dalam aplikasi Maxim, supaya pelanggan tidak mengalami kesusahan saat memilih titik penjemputan dan titik yang ingin dituju. Selain itu, pada bagian *economy* yang merupakan tindakan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Dalam hal ini Maxim perlu meningkatkan *performance* Kaspro dengan tidak membuat kesulitan dalam melakukan pembayaran secara digital. Hal tersebut harus ditingkatkan oleh

Maxim karena hal – hal tersebut merupakan faktor dalam membentuk kepuasan pelanggan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penulisan ini kurang sempurna, diantaranya yaitu:

1. Subjek penelitian ini hanya pada pengguna Maxim yang berada di wilayah Jabodetabek.
2. Penelitian ini hanya menggunakan satu dimensi untuk membentuk kepuasan pengguna aplikasi Maxim.
3. Sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 123 dan terbilang sedikit apabila untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

### **D. Rekomendasi**

#### **1. Bagi Pelaku Usaha**

- a. *Reliability* : meningkatkan kinerja sistem pada aplikasi Maxim supaya pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan mudah.
- b. *Flexibility* : meningkatkan metode pembayaran, supaya pelanggan tidak mengalami kesusahan dalam melakukan pembayaran digital.
- c. *Navigation*: meningkatkan navigasi supaya pelanggan tidak mengalami kesusahan dalam melakukan pemesanan.
- d. *Privacy*: meningkatkan sistem keamanan supaya pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi Maxim.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan *Ride Hailing* Maxim di Jabodetabek”, berikut peneliti memberikan rekomendasi dan saran penelitian selanjutnya.

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk memperluas jangkauan wilayah penelitian supaya mendapatkan hasil data yang lebih akurat dan bisa diimplementasikan dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori kepuasan pelanggan dengan teori atau dimensi yang berbeda sehingga hal ini dapat menghasilkan penelitian analisis kepuasan pelanggan.
- c. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan sample yang lebih banyak lagi supaya mendapatkan data penelitian yang lebih akurat lagi.