

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data *E-Servqual* Aplikasi Tokopedia pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada dimensi *Tangibility*, didapati hasil yaitu *E-Servqual* aplikasi Tokopedia belum memenuhi harapan pengguna dan berada di bawah batas toleransi layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *gap* negatif pada analisis *gap E-Servqual*, serta posisi layanan pada analisis *Zone of Tolerance* yang berada di bawah Posisi MSA dan Posisi MSS. Sementara itu, pada Analisis *Importance-Performance* semua atribut *Tangibility* masuk pada Kuadran IV. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh atribut *Tangibility* atau tampilan aplikasi Tokopedia tidak memerlukan perbaikan.
2. Pada dimensi *Reliability*, didapati hasil yaitu *E-Servqual* belum memenuhi harapan pengguna dan berada di bawah batas toleransi layanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* negatif pada analisis *gap E-Servqual*, serta posisi layanan pada analisis *Zone of Tolerance* yang berada di bawah Posisi MSA dan Posisi MSS. Pada Analisis *Importance-Performance*, empat atribut *Reliability* masuk pada Kuadran II dengan indikasi kualitas layanan yang baik dan harus dipertahankan. Sementara itu, satu atribut masuk pada Kuadran IV dengan indikasi tidak memerlukan perbaikan.

3. Pada dimensi *Responsiveness*, didapati hasil yaitu *E-Servqual* belum memenuhi harapan pengguna dan berada di bawah batas toleransi pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* negatif pada analisis *gap E-Servqual*, serta posisi layanan pada analisis *Zone of Tolerance* yang berada di bawah Posisi MSA dan Posisi MSS. Pada Analisis *Importance-Performance*, terdapat tiga atribut *Responsiveness* yang masuk pada Kuadran I (Prioritas Perbaikan), dan dua atribut masuk pada Kuadran III (Prioritas Perbaikan Rendah). Hal ini menandakan bahwa respons dari *Customer Service* Tokopedia perlu diperbaiki menjadi lebih responsif dan akurat dalam menjawab keluhan serta pertanyaan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Pada dimensi *Assurance*, didapati hasil yaitu *E-Servqual* belum memenuhi harapan pengguna dan berada di bawah batas toleransi pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* negatif pada analisis *gap E-Servqual*, serta posisi layanan pada analisis *Zone of Tolerance* yang berada di bawah Posisi MSA dan Posisi MSS. Pada Analisis *Importance-Performance*, terdapat tiga atribut *Assurance* yang masuk pada Kuadran I (Prioritas Perbaikan), dan dua atribut masuk pada Kuadran III (Prioritas Perbaikan Rendah). Hal ini menandakan bahwa Tokopedia perlu memperbaiki layanannya agar dapat diandalkan oleh pengguna.
5. Pada dimensi *Empathy*, didapati hasil yaitu *E-Servqual* belum memenuhi harapan pengguna atau belum memuaskan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *gap* negatif pada analisis *gap E-Servqual*, serta posisi layanan

pada analisis *Zone of Tolerance* yang berada di bawah Posisi MSA dan Posisi MSS. Pada Analisis *Importance-Performance*, terdapat empat atribut *Assurance* yang masuk pada Kuadran I (Prioritas Perbaikan), dan satu atribut masuk pada Kuadran III (Prioritas Perbaikan Rendah). Hal ini menunjukkan bahwa rasa empati dari *Customer Service* Tokopedia perlu ditingkatkan agar dapat memuaskan pelanggan.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini menggunakan teori *E-Servqual* untuk mengetahui bagaimana tingkat *E-Servqual* aplikasi Tokopedia menurut Generasi Z di DKI Jakarta. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode analisis di antaranya Analisis Deskriptif, *Zone of Tolerance*, dan *E-Servqual*.

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan penelitian ini didapati hasil yaitu urgensi perbaikan *E-Servqual* aplikasi Tokopedia berada pada dimensi *Empathy*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, sesuai dengan sepuluh atribut yang masuk Kuadran I (Prioritas Perbaikan Layanan) pada Analisis *Importance-Performance*. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk *e-commerce* di Indonesia, khususnya Tokopedia, untuk meningkatkan *E-Servqual* atau kualitas layanan elektroniknya. Tokopedia dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk

mengimplikasikan atribut layanan yang memerlukan urgensi perbaikan layanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan di dalamnya yang membuat ketidaksempurnaan dalam penulisan, di antaranya:

1. Kurangnya Data

Penelitian ini mendalami *E-Servqual* pada aplikasi Tokopedia, namun penulis menghadapi kesulitan dalam mengakses data statistik resmi mengenai profil pelanggan dan angka penjualan yang dikeluarkan oleh Tokopedia. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk menggunakan data yang tersedia dari artikel dan jurnal terdahulu sebagai alternatif sumber informasi. Dengan pendekatan ini, penulis berharap dapat menyajikan analisis yang komprehensif meskipun dengan keterbatasan data resmi yang ada.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Metode ini menggunakan perhitungan secara statistik yang merepresentasikan persepsi responden, namun kurang mendalami tentang pendapat pribadi dari masing-masing responden.

D. Rekomendasi Penelitian

Melalui kesimpulan yang telah dibuat, berikut adalah saran yang direkomendasikan untuk keterbatasan pada penelitian ini :

1. Peneliti disarankan untuk mencari cara untuk mengakses data resmi dari Tokopedia, seperti berkolaborasi dengan pihak Tokopedia atau menggunakan data sekunder dari lembaga yang memiliki akses data pelanggan dan penjualan.
2. Peneliti perlu menerapkan metode wawancara untuk memahami pendapat yang mendalam dari masing-masing responden mengenai kualitas layanan elektronik.