

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1 Simpulan

Aplikasi M-Tix merupakan *mobile ticketing* yang menawarkan pembelian tiket bioskop secara *online*. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kebebasan bagi para penonton film bioskop agar dapat membeli tiket bioskop secara fleksibel dan praktis. Pengguna dapat memesan tiket dengan menentukan waktu dan tempat yang diinginkan melalui ponsel kapan saja dan di mana saja.

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 219 responden dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta didominasi oleh perempuan, usia 18 tahun hingga 23 tahun, mahasiswa S1 (sarjana), berpenghasilan 1 juta rupiah hingga 3 juta rupiah, dan intensitas menggunakan aplikasi kurang dari 3 kali dalam sepekan.

Menurut perspektif pengguna, kualitas aplikasi M-Tix secara keseluruhan berada pada tingkat “tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi *mobile* M-Tix sudah memenuhi seluruh aspek secara baik yang terdiri dari *efficiency*, *system availability*, *content*, *privacy*, *fulfillment*, *responsiveness*, *compensation*, *contact*, dan *billing*.

Berdasarkan hasil hipotesis secara dominan *Mobile Services Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta. Hal ini disimpulkan dari sembilan dimensi *Mobile Service Quality*, enam diantaranya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang artinya jika keenam dimensi tersebut mengalami peningkatan maka *customer satisfaction* juga akan meningkat. Dimensi ini adalah *efficiency*, *system availability*, *content*, *fulfillment*, *contact*, dan *billing*.

Dua dimensi lainnya memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan yang artinya peningkatan pada kedua dimensi tersebut akan berbanding lurus dengan peningkatan *customer satisfaction*. Namun peningkatan ini tidak berdampak besar. Dua dimensi ini adalah *privacy* dan *responsiveness*. Satu dimensi lainnya adalah

compensation yang ditemukan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini mengartikan bahwa meningkatnya *compensation* akan berbanding terbalik dengan *customer satisfaction*. Jika *compensation* mengalami peningkatan artinya terjadi peningkatan masalah yang dialami oleh pengguna. Semakin banyaknya masalah yang terjadi, semakin berkurangnya tingkat kepuasan pengguna.

5.2 Implikasi

Terdapat implikasi penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini memberikan kontribusi pemahaman mengenai pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna aplikasi M-Tix. Penelitian ini mengidentifikasi lebih rinci mengenai pengaruh *Mobile Service Quality* berdasarkan dimensi penyusunnya. Aspek apa saja yang berpengaruh secara signifikan dan tidak signifikan. Persamaan dan perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa adanya perbedaan subjek yang diteliti akan menghasilkan hipotesis yang berbeda. Walaupun hal yang diteliti memiliki kesamaan (*mobile commerce*) tetapi perbedaan jenis layanan pada bisnis berdasarkan apa yang ditawarkan kepada pengguna berdampak pada hal yang lebih rinci melalui dimensi. *Mobile Service Quality* penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan pada sebuah aplikasi karena berdampak kepada peningkatan *Customer Satisfaction*.
2. PT Nusantara Sejahtera Raya minimal perlu mempertahankan *Mobile Service Quality* yang disediakan untuk pengguna aplikasi. Hal ini akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan *Customer Satisfaction*. Jika meningkatkan kualitas aplikasi, maka akan dapat membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang kuat dengan pengguna. Hal ini dikarenakan *Service Quality* berhubungan erat dengan *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, dan profitabilitas perusahaan. Empat hal tersebut merupakan aspek penting dalam Marketing sebuah perusahaan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa saran yang menjadi perhatian bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya agar melibatkan sampel yang lebih besar dengan jangkauan yang lebih luas lagi. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif tentang pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna aplikasi M-Tix. Selain itu, melakukan penelitian dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar data yang didapat dari responden lebih rinci dan jelas.
2. Menambah variabel lain yang berpotensi mempengaruhi *Customer Satisfaction* selain dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Meskipun penelitian ini secara dominan menemukan pengaruh yang signifikan antara *Mobile Service Quality* dan *Customer Satisfaction*, terdapat 37,5% variabel lain yang dapat mempengaruhi *Customer Satisfaction*.
3. Melakukan perbandingan dengan subjek yang sejenis. Ada beberapa aplikasi *mobile ticketing* di Indonesia yang menawarkan layanan serupa seperti Tix Id, Cinepolis, dan CGV. Walaupun M-Tix merupakan aplikasi yang dikelola oleh perusahaan penyedia bioskop terbesar di Indonesia. Namun dengan melakukan perbandingan, kelebihan dan kekurangan dari para kompetitor dapat diidentifikasi. Hal ini dapat membantu M-Tix untuk memberikan gambaran lebih luas mengenai hal-hal yang dapat ditingkatkan dan dipertahankan.