

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi Grab di kota Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan hipotesis 1 atau H1 diterima. Hal ini mengindikasikan kualitas layanan elektronik yang disediakan oleh Grab secara positif mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
2. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi Grab cukup besar, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 92%. Artinya, sekitar 92% variabilitas dalam tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Grab.
3. Untuk meningkatkan *E-Satisfaction* pengguna aplikasi Grab, perlu dilakukan peningkatan dalam aspek-aspek *E-Service Quality*. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Responsiveness* dan *Convenience* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, perlu juga perhatian terhadap aspek *Privacy* sebagai dimensi dengan penilaian terendah.

#### 5.2 Implikasi

Untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, terdapat implikasi penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Perusahaan Grab perlu memperhatikan *E-Service Quality* yang disediakan kepada pengguna aplikasi. Hal ini akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan *E-Satisfaction* pengguna. Dengan meningkatkan kualitas layanan elektronik, Grab dapat membangun hubungan yang kuat dengan pengguna dan mempertahankan pelanggan setia.
2. Penting bagi Grab untuk fokus pada faktor-faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction*, yaitu *Responsiveness* dan *Convenience*.

Respons cepat terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna serta kemudahan penggunaan aplikasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini, Grab perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam aspek-aspek ini untuk memenuhi harapan pengguna.

3. Aspek *Privacy* perlu diperhatikan dengan serius oleh Grab. Meskipun penilaian terhadap dimensi ini masih relatif tinggi, perusahaan harus terus meningkatkan perlindungan privasi pengguna dan membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Grab. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan kebijakan privasi yang ketat dan meningkatkan keamanan data pengguna.

Dengan memperhatikan implikasi dari penelitian ini, Grab dapat meningkatkan *E-Satisfaction* pengguna aplikasinya. Perusahaan harus terus berupaya untuk memberikan kualitas layanan elektronik yang baik, dengan fokus pada *Responsiveness*, *Convenience*, dan *Privacy*. Selain itu, perusahaan juga harus terus memantau umpan balik pengguna dan melakukan perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan pengalaman dan mempertahankan kepuasan pengguna.

### 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian yang telah disampaikan, berikut adalah beberapa rekomendasi penelitian yang dapat dilakukan:

1. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan sampel yang lebih besar dan variasi responden yang lebih luas. Dalam penelitian ini, pengambilan data dilakukan di kota Tasikmalaya. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk memperluas cakupan penelitian ke kota-kota lain atau wilayah yang lebih luas guna mendapatkan gambaran yang lebih representatif tentang pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi Grab.
2. Menganalisis faktor-faktor lain yang berpotensi mempengaruhi *E-Satisfaction* selain dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Meskipun penelitian ini menemukan pengaruh yang signifikan antara *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction*, terdapat 7,8% variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti variabel *E-Loyalty*. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk memperluas lingkup penelitian untuk

memasukkan variabel-variabel tambahan yang mungkin memengaruhi *E-Satisfaction*, seperti faktor-faktor sosial, budaya, atau demografis.

3. Meningkatkan metode pengukuran dan penilaian *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* dalam penelitian ini, penilaian dilakukan berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner. Namun, ada kemungkinan adanya bias subjektif dalam penilaian tersebut. Direkomendasikan untuk menggunakan metode-metode pengukuran yang lebih objektif, seperti pengamatan langsung atau analisis data perilaku pengguna, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
4. Melakukan penelitian longitudinal untuk memantau perubahan dalam *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* seiring waktu. Penggunaan metode longitudinal dapat membantu melihat tren dan pola perilaku pengguna serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perubahan dalam kepuasan pengguna dari waktu ke waktu. Hal ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi Grab dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan secara berkelanjutan.
5. Melakukan penelitian perbandingan dengan aplikasi serupa atau pesaing di industri yang sama. Penelitian perbandingan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang posisi dan kualitas layanan Grab dibandingkan dengan aplikasi sejenis atau pesaing lainnya. Dengan membandingkan kinerja dan kepuasan pengguna antara aplikasi-aplikasi tersebut, Grab dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pada Pelayanan Grab serta mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Dengan melaksanakan rekomendasi-rekomendasi penelitian ini, dapat diharapkan penelitian yang lebih komprehensif dan mendalam tentang pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi Grab. Hal ini akan memberikan wawasan yang lebih jelas dan berguna bagi Grab dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memenuhi kebutuhan pengguna, dan menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri layanan elektronik.