

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan merujuk pada hasil studi yang telah dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada 107 pengguna Traveloka dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *switching intention* pada OTA Traveloka, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan responden terhadap *perceived ease of use* mendapatkan penilaian yang sudah memuaskan dengan persentase kepuasan kurang lebih 85,17%. Dimensi *easy to become skillful* pada Traveloka menjadi penyumbang persentase terbesar. Sedangkan dimensi *easy to learn* menjadi yang paling rendah walaupun tidak terpaut jauh dari dimensi *easy to become skillful* pada Traveloka. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat kita lihat bahwa dimensi dalam *perceived ease of use* memudahkan pengguna dalam menggunakan Traveloka.
2. Tanggapan responden terhadap *perceived usefulness* memiliki persentase kepuasan yang hampir sama dengan *perceived ease of use* yaitu sebesar 82,36%. Dimensi *improve job performance* menjadi penyumbang persentase terbesar. Hal tersebut berarti bahwa dimensi *improve job performance* memberikan kebermanfaatan kepada pengguna Traveloka melalui peningkatan performa dalam membantu proses pemesanan menggunakan Traveloka. Secara umum, maka dimensi dalam *perceived usefulness* memiliki aspek kebermanfaatan yang relatif memuaskan bagi para pengguna Traveloka.
3. Respons dari peserta penelitian terkait *switching intention* telah menerima penilaian positif dari mereka. Penilaian tertinggi berasal dari pertanyaan terkait transaksi menggunakan Traveloka, hal ini didasarkan karena pengalaman pengguna dalam menggunakan Traveloka yang sangat terjaga keamanannya transaksinya sehingga sangat dipercaya oleh para pengguna. Sementara itu, indikator pertanyaan yang memperoleh skor terendah adalah

waktu yang dikeluarkan untuk mengenal aplikasi lainnya. Hal tersebut dikarenakan aplikasi OTA lainnya mudah untuk dipelajari oleh pengguna sehingga menjadi peluang besar terjadinya *switching intention*.

4. Berdasarkan hasil pengolahan data secara simultan dan parsial mengenai *switching intention* terdapat 2 variabel yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang memberikan pengaruh signifikan. Hal ini berarti tingkat *switching intention* dipengaruhi oleh seberapa besar kemudahan pengguna dalam menggunakan Traveloka serta sangat dipengaruhi juga dari segi kebermanfaatan Traveloka dalam membantu pengguna.

Melalui paparan empat poin di atas, menyimpulkan bahwa penelitian ini telah menjawab seluruh rumusan masalah yang telah di rancang sebelumnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, peneliti menyarankan kepada Traveloka untuk mempertimbangkan setiap indikator dari variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam pengembangan platform dan program yang ditawarkan Traveloka karena kedua variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat *switching intention*. Faktor lain seperti promo dan diskon, harga lebih murah, *loyalty program* dan lain yang tidak diteliti pada penelitian ini sebagai penguatan untuk meminimalisir tingkat *switching intention*. Hal tersebut perlu dilakukan karena walaupun *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* pada pengguna Traveloka sudah baik, ternyata tingkat *switching intention* masih tinggi. Jika tingkat *switching intention* masih tinggi akan membuat Traveloka kehilangan pengguna dan menyebabkan terjadinya kerugian. Oleh karena itu, sebaiknya Traveloka membuat berbagai inovasi baru terkait dengan faktor lain yang mempengaruhi tingkat *switching intention* pada pengguna Traveloka.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan batasan. Oleh karena itu, sebagai saran untuk penelitian mendatang, peneliti merekomendasikan untuk mengeksplorasi *switching intention* yang dipengaruhi oleh variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dengan menggunakan dimensi dan teori terkini dalam metode penelitian yang berbeda. Dengan demikian,

penelitian terkait topik ini dapat berkembang dan menghasilkan temuan yang lebih baik. Harapannya, hasil penelitian berikutnya dapat memberikan kontribusi bagi penyedia layanan OTA lainnya di Indonesia.