

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan SEM mengenai Pengaruh *E-service Quality* terhadap *E-satisfaction* dan dampaknya terhadap *Customer Engagement* pada Pengguna *Startup Education Quipper* di Indonesia, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran *e-service quality*, *e-satisfaction* dan *customer engagement* pada *Startup Education Quipper* di Indonesia.

a. *Customer Engagement*

Gambaran mengenai *customer engagement* dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari *enthusiasm*, *enjoyment*, *attention*, *absorption*, *sharing*, *learning*, dan *endorsing* berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan perusahaan *startup education Quipper* di Indonesia, sebagian besar sudah memiliki tingkat keterlibatan yang cukup baik. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah dimensi *enthusiasm*, sedangkan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah yaitu dimensi *absorption*.

b. *E-Service Quality*

Gambaran mengenai *e-service quality* dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari *ease of use*, *application design*, *responsiveness*, *information quality*, dan *assurance* yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *startup education Quipper* di Indonesia telah menunjukkan kinerja yang tinggi secara keseluruhan dalam mengelola *e-service quality* di aplikasi/website. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah dimensi *application design* sedangkan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah adalah dimensi *responsiveness*.

c. *E-Satisfaction*

Gambaran mengenai *e-satisfaction* dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari *efficiency*, *privacy*, dan *customer service* yang berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *startup education Quipper* di Indonesia telah menunjukkan kinerja yang baik secara

keseluruhan perusahaan *startup education* Quipper di Indonesia. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah dimensi *efficiency*, sedangkan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah adalah dimensi *intellectual privacy*.

2. Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pada *Startup Education* Quipper di Indonesia.

Terdapat pengaruh *e-service quality* positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Hal ini berarti apabila *e-service quality* mengalami peningkatan maka *e-satisfaction* juga akan meningkat. Nilai pengaruh dimensi yang paling besar adalah dimensi *ease of use* (berkolerasi dengan dimensi *customer service*), sedangkan dimensi yang paling kecil adalah dimensi *information quality* (berkolerasi dengan dimensi *privacy*).

3. Pengaruh *e-service quality* terhadap *customer engagement* pada *Startup Education* Quipper di Indonesia.

Terdapat pengaruh *e-service quality* positif dan signifikan terhadap *customer engagement*. Hal ini berarti apabila *e-service quality* mengalami peningkatan maka *customer engagement* juga akan meningkat. Nilai pengaruh dimensi yang paling besar adalah dimensi *assurance* (berkolerasi dengan dimensi *endorsing*), sedangkan dimensi yang paling kecil membentuk *customer engagement* adalah dimensi *application design* (berkolerasi dengan dimensi *absorption*) dan dimensi *application design* (berkolerasi dengan dimensi *enthusiasm*).

4. Pengaruh *e-satisfaction* terhadap *customer engagement* pada *Startup Education* Quipper di Indonesia.

Terdapat pengaruh *e-satisfaction* positif dan signifikan terhadap *customer engagement*. Hal ini berarti apabila *e-satisfaction* mengalami peningkatan maka *customer engagement* juga akan meningkat. Nilai pengaruh dimensi yang paling besar adalah dimensi *customer service* (berkolerasi dengan dimensi *endorsing*), sedangkan dimensi *e-satisfaction* yang paling kecil membentuk *customer engagement* adalah dimensi *privacy* (berkolerasi dengan dimensi *enthusiasm*).

5. Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dan dampaknya terhadap *customer engagement* pada *Startup Education Quipper* di Indonesia.

Terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap *customer engagement* melalui *e-satisfaction*. Hal ini berarti apabila *e-service quality* yang dimediasi oleh *e-satisfaction* mengalami peningkatan maka *customer engagement* juga akan meningkat. Nilai pengaruh dimensi yang paling besar adalah dimensi *customer service* pada variabel *e-satisfaction* yang berkorelasi dengan dimensi *endorsing*, sedangkan pengaruh dimensi yang paling kecil adalah dimensi *application design* pada variabel *e-service quality* yang berkorelasi dengan dimensi *absorption* dan dimensi *enthusiasm* pada *customer engagement*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dan dampaknya terhadap *customer engagement* sebagai berikut:

1. Penulis merekomendasikan kepada *startup education* Quipper untuk meningkatkan dan mempertahankan *e-service quality* dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama dengan menganalisa kebutuhan pelanggan kemudian menyediakan layanan yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan proses belajar mengajar secara *online*, melakukan pembelajaran intensif *secara live streaming* melalui media sosial, mengembangkan proses belajar mengajar secara *offline* dengan membuka tempat bimbingan belajar secara tatap muka di beberapa kota di Indonesia dengan harapan ilmu yang ingin disampaikan dapat tercapai dengan baik. Program tersebut dapat terlaksana dengan koordinasi yang baik dan motivasi yang tinggi untuk memberikan inovasi bagi pendidikan di Indonesia.
2. Penulis merekomendasikan kepada *startup education* Quipper untuk meningkatkan dan mempertahankan *e-satisfaction* dengan meningkatkan *brand awareness* dan citra baik atau reputasi *brand*, lebih menghargai serta menghormati pandangan pelanggan dengan menanggapi komentar pelanggan dan berikan apresiasi kepada pelanggan yang sudah berinteraksi dengan merek, meningkatkan kualitas dan kenyamanan pelanggan dengan memberikan

potongan biaya atau diskon bagi saudara, atau bagi pelanggan yang mampu mengajak temannya untuk bergabung dengan Quipper, serta memberikan apresiasi atau penghargaan bagi pelanggan yang mampu mencapai prestasi tertentu, misalkan lolos UTBK masuk perguruan tinggi. Program ini dapat dilaksanakan dengan perencanaan yang matang dan ketentuan yang detail bagi penghargaan pengguna yang berprestasi dengan baik.

3. Penulis merekomendasikan kepada *startup education* Quipper untuk meningkatkan dan mempertahankan *customer engagement* dengan melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dan mampu menarik perhatian pelanggan melalui media sosial, dengan menyapa pelanggan melalui email atau notifikasi aplikasi, memberikan ucapan selamat ulang tahun bagi pelanggan melalui email atau aplikasi yang tersedia, bersikap responsif terhadap umpan balik dari pelanggan dan memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan sehingga memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan setia. Data diri pengguna harus disimpan dalam *database* yang aman, kemudian dengan sistem yang canggih mampu mengirimkan notifikasi pada aplikasi untuk menyampaikan selamat ulang tahun bagi pelanggan secara otomatis.
4. Hasil penelitian menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara positif terhadap *customer engagement*. Dengan demikian penulis merekomendasikan supaya *startup education* Quipper meningkatkan kualitas pelayanan baik secara administrasi maupun di bidang pendidikan, supaya pelanggan bersedia untuk merekomendasikan *startup education* Quipper ke rekan-rekan yang membutuhkan bimbingan belajar secara *online*. Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan kreatifitas layanan yang di tawarkan selain *Quipper Video*, dapat ditambah dengan layanan privat *online* atau aplikasi *quiz* yang dapat meningkatkan motivasi belajar siswa. Inovasi pembelajaran dapat dicanangkan saat rapat tahunan dengan adanya motivasi bersama untuk mencapai tujuan yang baik bagi peningkatan kualitas aplikasi Quipper.
5. Hasil penelitian menyatakan bahwa *e-satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *customer engagement*. Dengan demikian penulis merekomendasikan supaya *startup education* Quipper meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan pengalaman pembelajaran yang tidak terlupakan, sehingga akan

tercipta suasana belajar yang menyenangkan, supaya pengguna merasakan kenyamanan dan kepuasan bergabung di *startup education* Quipper. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kedekatan antara pengajar dan siswa dengan mengadakan sesi tanya jawab di jam khusus bagi siswa yang merasa malu untuk bertanya di forum kelas, sehingga siswa merasa nyaman dan menjadi wadah untuk berdiskusi saat mengalami kesulitan dalam belajar. Sediakan wadah untuk menyampaikan kritik dan saran melalui DM (*Direct Message*) yang mampu diakses seluruh pelanggan secara pribadi dan mendapatkan respon tanggapan dari admin yang cepat.

6. Hasil penelitian menyatakan bahwa *e-service quality* dan *e-satisfaction* berpengaruh secara positif terhadap *customer engagement*. Dengan demikian penulis merekomendasikan supaya *startup education* Quipper tetap membangun hubungan dan pelayanan terbaik dengan pelanggan supaya pelanggan bersedia untuk tetap terlibat *startup education* Quipper dan dapat tercipta *customer engagement* yang baik yang akan meningkatkan *startup education* yang diikutinya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas *website* yang berbeda dengan *startup education* yang lain, serta diskon biaya bagi pelanggan yang mampu mengajak kerabat/teman terdekat untuk bergabung dengan Quipper, sehingga keterlibatan pelanggan akan meningkat dan Quipper mampu bersaing dengan *startup education* yang lain yang ada di Indonesia. Hal ini dapat terlaksana dengan pelatihan dan peningkatan kemampuan pegawai dalam menciptakan sistem *startup education* dan sosialisasi atau iklan yang intensif untuk membagikan informasi mengenai Quipper di Indonesia.
7. Gambaran *e-service quality* pengguna *startup education* Quipper di Indonesia secara keseluruhan dinilai cukup tinggi, namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan ketercapaian penilaian paling rendah. Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang mendapatkan nilai dan ketercapaian terendah, hal ini menandakan bahwa respon mengenai *website*, layanan, dan pemberian informasi dari pihak Quipper masih tergolong rendah, sehingga diharapkan kedepannya dapat meningkatkan pemberian umpan balik yang tinggi kepada pelanggan, dengan membangun komunikasi yang intens dengan

pelanggan secara pendidik dan teman, hal ini dapat dilakukan dengan adanya kotak kritik dan saran yang disediakan oleh Quipper untuk menampung keluh dan kesah pelanggan selama belajar di Quipper demi kebaikan bersama.

8. Gambaran *e-satisfaction* pengguna *startup education* Quipper di Indonesia secara keseluruhan dinilai sedang, sehingga terdapat aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan ketercapaian penilaian paling rendah. Dimensi *privacy* memperoleh tanggapan yang paling rendah dibandingkan dimensi *efficiency* dan *customer service* pada *e-satisfaction*. Oleh karena itu, Quipper harus lebih memperhatikan *privacy* dalam hal menciptakan ketepatan dan kecepatan dalam memberikan informasi layanan produk Quipper, dengan melakukan *upgrade* tingkat jaminan data dan keamanan sistem pembayaran, dengan adanya *password* yang lebih kuat dan bervariasi dan dengan adanya peningkatan sistem pembayaran dengan bekerjasama dengan salah satu bank terpercaya yang ada di Indonesia. Pelaksanaannya dapat dilakukan dengan peningkatan *skill programmer* untuk meningkatkan keamanan dan koordinasi yang baik antar negara yang membangun karier bersama Quipper.
9. Gambaran *customer engagement* pengguna *startup education* Quipper di Indonesia secara keseluruhan dinilai cukup tinggi, namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan ketercapaian penilaian paling rendah. Dimensi *absorption* memperoleh nilai tanggapan yang paling rendah dibandingkan dimensi yang lain pada *customer engagement*, hal ini menandakan bahwa tingkat kesenangan dan ketidakmampuan pelanggan untuk melepaskan diri selama menggunakan produk Quipper masih tergolong rendah, sehingga diharapkan kedepannya Quipper mampu menciptakan suasana belajar yang lebih menyenangkan, misalnya dengan adanya *background* layar yang menarik, konten yang *up to date*, serta mengadakan kegiatan atau *event* bersama secara *online* maupun *offline* bagi cabang tertentu, kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan adanya *games* ataupun kegiatan yang bertema perlombaan atau kompetisi, sehingga antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain dapat muncul interaksi satu sama lain dan menciptakan proses belajar yang menyenangkan. Program ini dapat dilaksanakan setelah penilaian akhir sekolah atau pendaftaran perguruan tinggi untuk meningkatkan semangat dan

kedekatan para pengguna.

10. Kelemahan pada penelitian ini salah satunya adalah hanya dilakukan pada satu waktu (*cross sectional*) sehingga terdapat kemungkinan perilaku individu yang cepat berubah dari waktu ke waktu, selain itu variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mewakili semua faktor-faktor yang mempengaruhi *customer engagement*. Pada penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk memperbaharui teori dan faktor-faktor yang digunakan pada *e-service quality* dan *e-satisfaction*, serta melakukan penelitian di objek yang lebih spesifik.