

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan elektronik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh Traveloka, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan elektronik.
2. Kepuasan pelanggan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan elektronik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan elektronik yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan elektroniknya.
3. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan elektronik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh Traveloka, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan elektronik yang dirasakan oleh pelanggan.
4. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan elektronik dengan kepuasan pelanggan elektronik sebagai media intervening. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan elektronik yang dimiliki oleh pelanggan Traveloka tinggi dengan adanya pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan pelanggan elektronik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak perusahaan Traveloka
  - a. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, ketiga variabel dalam penelitian ini; kualitas layanan elektronik, kepuasan pelanggan elektronik, dan kepercayaan elektronik memiliki jawaban responden dengan kategori tinggi sehingga perusahaan masih dapat meningkatkan dimensi-dimensi pada setiap variabel.
  - b. Berdasarkan hasil hipotesis penelitian, pengaruh tidak langsung dari kepuasan pelanggan elektronik sebagai mediator antara kualitas layanan elektronik dengan kepercayaan elektronik lebih tinggi dibandingkan pengaruh langsung kualitas layanan elektronik terhadap kepercayaan elektronik. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan rasa percaya yang dimiliki pelanggan terhadap layanan Traveloka.
  - c. Berdasarkan pertanyaan terbuka. Terdapat saran yang diberikan oleh sebagian responden, yaitu:
    - 1) Menambah kuota tiket kendaraan maupun hotel di Traveloka

- 2) Menambah tenggat waktu pembayaran.
- 3) Menambah promo atau diskon layanan.
- 4) Mempermudah proses *refund* atau pengembalian dana.
- 5) Menyediakan lebih banyak cara pembayaran atau transaksi.
- 6) Mempermudah proses *reschedule* atau perubahan jadwal.
- 7) Memperluas jangkauan kerjasama sehingga tiket transportasi selain pesawat semakin banyak pilihan.

Berdasarkan saran-saran di atas, perusahaan dapat meningkatkan dimensi kualitas layanan elektronik, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi pada aplikasi maupun website Traveloka sehingga kepuasan pelanggan elektronik semakin tinggi, yang kemudian akan menimbulkan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan oleh Traveloka.

## 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan hipotesis baik dengan objek yang sama maupun objek yang lain atau dengan menambah variabel lain.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Sampel dalam penelitian ini hanya terbatas pada pelanggan Traveloka di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saja, akan lebih baik jika sampel yang diambil tidak hanya meliputi pelanggan Traveloka di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, tetapi juga universitas

lainnya. Sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas.

2. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan elektronik dan kepercayaan elektronik saja. Masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan elektronik, misalnya resiko dan kualitas aplikasi/website.
3. Satu atau dua butir pernyataan pada kuesioner sulit dimengerti oleh beberapa responden sehingga responden tersebut perlu bertanya lebih lanjut mengenai maksud pernyataan kepada peneliti.