

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh *e-service quality* (kualitas informasi dan keamanan) terhadap kepuasan pelanggan pemesanan kamar hotel atau tiket pesawat melalui *website* Traveloka di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung, maka terdapat kesimpulan beberapa proses dasar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1. Kualitas Informasi yang baik merupakan proses terwujudnya kepuasan pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi menjadi faktor yang berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila kualitas informasi yang diberikan sangat baik dan memenuhi harapan konsumen maka hal itu sangat berpengaruh terhadap tingginya kepuasan pelanggan pemesanan kamar hotel atau tiket pesawat melalui *website* Traveloka.
2. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah keamanan. Penelitian ini membuktikan bahwa keamanan menjadi faktor yang berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila keamanan yang diberikan sudah sangat baik dan dirasa nyaman oleh pelanggan tanpa harus takut melakukan transaksi *online* melalui *website* Traveloka maka pelanggan akan merasa puas dengan sistem keamanan *website* yang diberikan.
3. Berdasarkan pengujian regresi secara bersama-sama dengan menggunakan uji  $f$  yang menguji pengaruh bersama-sama yang memiliki estimasi  $f$  sebesar 83.023 dengan

signifikan sebesar 0.000. sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pemesanan kamar hotel dan tiket pesawat melalui *webstie* Traveloka.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, baik yang telah diketahui sebelumnya maupun yang tidak diduga, sehingga hasil penelitian yang dicapai belum memberikan hasil yang memuaskan. Adapun beberapa keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya adalah jumlah responden yang hanya 100, sehingga data yang diperoleh belum menggambarkan kondisi yang menimbulkan kepuasan pelanggan pemesanan kamar hotel dan tiket pesawat *melalui* website Traveloka secara luas. Lalu penelitian ini hanya menggunakan dua dimensi dari *e-service quality* untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa lebih dari dua dimensi *e-service quality* yang digunakan. Penelitian ini hanya melihat analisis kualitas informasi dan keamanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan, sehingga masih ada dimensi dari *e-service quality* yang bisa dijadikan bahan penelitian selanjutnya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan hanya berupa angket/kuesioner dan tidak menggunakan wawancara mendalam. Sehingga data yang diperoleh hanya berupa jawaban opsi yang telah dibuat. Penelitian ini jauh dari sempurna, banyak kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini.

## 5.3 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teroritis

- a. Kualitas informasi yang baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan pemesanan kamar hotel atau tiket pesawat melalui *website* Traveloka, dikarenakan dengan kualitas informasi yang diberikan sudah baik konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa bingung pada saat melakukan pemesanan kamar hotel atau tiket pesawat melalui *website* Traveloka.
  - b. Keamanan yang baik dan nyaman yang diberikan *website* Traveloka akan membuat konsumen tidak lagi merasa takut pada saat melakukan transaksi melalui *website* Traveloka, karena keamanan yang diberikan sudah cukup baik yang membuat pelanggan merasa nyaman.
2. Implikasi Manajerial
- a. Bagi perusahaan *e-commerce* Traveloka  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas informasi dan keamanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan.
  - b. Bagi perusahaan-perusahaan *e-commerce* sejenis  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pembandingan, sehingga dapat diketahui berbagai kelebihan serta kekurangan agar dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan bisnis.

## 5.4 Saran

Berdasarkan Hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk kualitas informasi dan keamanan pada pengguna *webstie* Traveloka. Perusahaan Traveloka harus meningkatkan kualitas informasi dan keamanan agar konsumen terus merasa puas dan nyaman melakukan pemesanan kamar hotel dan tiket pesawat melalui *weBSITE* Traveloka.
2. Untuk akademisi, penelitian ini hanya mengambil sampel dalam ruang lingkup sempit yaitu Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengambil ruang lingkup pengambilan sampel yang lebih luas agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya dan dapat menggunakan variabel lain atau dimensi dari *e-service quality* lain.

