

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. *E-Service Quality* pada aplikasi Go-Food masih membutuhkan peningkatan dikarenakan *attitude* dari *driver* yang sengaja dilakukan kepada *customer*. Ada juga *customer* yang ingin melaporkan permasalahan kepada *customer care* tetapi untuk menghubunginya dipersulit oleh aplikasi. Adapun informasi FAQ yang diberikan pihak perusahaan Go-Jek untuk mengatasi permasalahan *customer* masih sangat kurang, sehingga *customer* masih membutuhkan layanan *customer care* agar mendapat jawaban dari permasalahannya dengan jelas dan akurat.
2. Ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *customer loyalty* secara parsial yang tidak menghubungi, ada 2 (dua) yaitu *system availability* (SA) dan *privacy* (PR), yang kurang mempengaruhi ada 2 (dua), yaitu *efficiency* (EFF) dan *fulfillment* (FU). Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi *customer loyalty* secara parsial yang menghubungi, ada 2 (dua), yaitu *efficiency* (EFF) dan *compensation* (CP), dan yang kurang mempengaruhi ada 5 (lima), yaitu *system availability* (SA), *fulfillment* (FU), *privacy* (PR), *responsiveness* (RV), dan *contact* (CT).
3. Kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi Go-Food perlu ditingkatkan agar *customer* merasa dihormati dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan jurnal Dwi Alyyah Apriyani (2017), *e-service quality* merupakan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

E-Service Quality pada aplikasi Go-Food perlu ditingkatkan untuk menjaga loyalitas para *customer* dengan memberikan promo, *training* untuk *driver* agar dapat menjaga nama baik perusahaan di depan para *customer* yang akan memesan

makanan. Dan layanan *customer care* masih sangat diperlukan untuk *customer* yang ingin sekali mendapat jawaban akurat dan jelas mengenai *problem* yang sedang berlangsung.

Pihak perusahaan Go-Jek harus memperhatikan dan memberikan tambahan informasi pada FAQ agar setiap *customer* yang memiliki pertanyaan dapat langsung terjawab melalui FAQ. Karena *customer* pasti akan memiliki pertanyaan diluar informasi FAQ. Penambahan *merchant* juga dibutuhkan agar *customer* yang mencari makanan dapat menemukan menu yang diinginkan pada aplikasi Go-Food.

Pihak pengguna aplikasi Go-Jek perlu diberikan arahan yang tepat dalam penggunaan aplikasi, karena teknologi yang semakin canggih, *customer* perlu memperhatikan apa saja yang diperlukan untuk menjalankan dan mengoperasikan aplikasi Go-Jek.

Saran dan masukan dari para responden terkait Go-Food yang sudah disimpulkan yaitu :

1. Menambah *merchant* seperti warteg dan dagangan kaki lima, apabila *merchant* tidak terdaftar harus memakai Go-Shop yang menjadikan ongkos kirim lebih mahal.
2. Selalu meng-*update* harga makanan, jam tutup *merchant*, foto makanan harus ditampilkan.
3. Jangan terlalu tinggi menaikkan harga makanan.
4. Melakukan *improvement* terhadap sistem agar *customer* cepat mendapat *driver*, dan melakukan *improvement* pada tampilan menu agar lebih detail dan menyesuaikan harga pada restoran.
5. Memperbanyak diskon untuk Go-Food.
6. *Driver* harus selalu dipantau karena ada *driver* yang tidak memberikan respon dan makanan di antar lebih dari 1 jam.
7. Ongkos kirim yang terlalu mahal melebihi harga satu porsi makanan dengan jarak restoran dan tujuan pengantaran tidak terlalu jauh.
8. Menambah informasi tambahan pada aplikasi seperti tingkat keramaian restoran, lama antrian untuk menjadi pertimbangan *customer*.
9. Sulitnya menghubungi *customer service*, nomor *customer service* tidak tercantum pada aplikasi.
10. Menyediakan tempat untuk menyimpan makanan saat mengantar pesanan agar dapat menahan suhu pada makanan tersebut.

Dari hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari aplikasi Go-Food masih kurang, dari efisiensi yang tidak menghubungi karena *customer* sudah tidak merasakan keefisienan pada aplikasi Go-Food. *Customer* juga merasa pesanan yang mereka harapkan tidak terpenuhi dan dapat dilihat dari hasil *fulfillment* (FU) pada kategori yang tidak menghubungi.

Untuk penelitian selanjutnya, variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini akan mempunyai pengaruh kedepannya, dan akan ada variabel-variabel lain yang berguna bagi para peneliti.

