

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dan saran yang terdapat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak PT Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz).

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini dilakukan terhadap 96 responden perihal pengaruh harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi RedDoorz di Kota Semarang menghasilkan kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh positif antara harga dan kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi RedDoorz. Harga merupakan faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi RedDoorz. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin sesuai harga yang ditawarkan aplikasi RedDoorz, maka kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi pemesanan kamar akan meningkat. Namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti pemberian saldo RedCash dan voucher untuk potongan harga (keterjangkauan harga) serta penawaran harga yang bersaing dengan aplikasi lainnya yang sejenis (daya saing).
2. Terdapat pengaruh positif antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi RedDoorz. *E-service quality* merupakan faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

aplikasi RedDoorz. Artinya, apabila pihak perusahaan memberikan *e-service quality* yang maksimal, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi RedDoorz sebagai tempat pemesanan kamar hotel. Namun masih terdapat pengguna yang merasa beberapa layanan di aplikasi RedDoorz harus diperbaiki, seperti halnya kesesuaian informasi deskripsi kamar, *privacy*, tanggapan *customer service* terhadap kendala dan *compensation* kepada pelanggan.

3. Terdapat pengaruh positif antara harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi RedDoorz. Harga dan *e-service quality* merupakan faktor yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi RedDoorz. Artinya, semakin sesuai harga dan semakin baik *e-service quality* yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan aplikasi RedDoorz. Berdasarkan hasil uji, yang dominan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah *e-service quality*.

4.2 Saran

Saran yang diberikan kepada perusahaan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Saran untuk variabel *e-service quality* yang ada pada aplikasi RedDoorz yaitu untuk penanganan tanggapan kendala kepada customer service disarankan melalui aplikasi WhatsApp sehingga penyampaian kendala lebih efisien dan untuk *compensation*, perusahaan dapat menetapkan kebijakan hal-hal tertentu yang dapat ditujukan untuk konsumen dalam mengajukan *refund*. Selanjutnya, dalam hal pengamanan data harus lebih diperhatikan

dengan mengklasifikasikan data untuk memudahkan pihak RedDoorz dalam menyusun strategi keamanan, membentuk tim ahli untuk melakukan pengecekan data secara berkala sekurang-kurangnya 1 tahun sekali untuk menghindari terjadinya kebocoran data. Kemudian, perusahaan harus lebih detail dalam mendeskripsikan kamar yang disampaikan. Mulai dari adanya front office, tempat parkir, pelayanan kamar hingga detail pilihan pembayaran.

2. Pilihan harga yang ditampilkan dalam aplikasi RedDoorz sudah menarik perhatian pengguna. Namun untuk harga, perusahaan agar lebih jujur atau transparan dalam pemberian harga apakah sudah termasuk pajak atau belum. Selain itu, sudah banyak aplikasi pesaing sejenis yang menawarkan kamar yang sama dengan kamar yang ada di aplikasi RedDoorz. Dengan adanya harga yang lebih bersaing maka customer akan lebih memilih menggunakan aplikasi RedDoorz.
3. Saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena pada penelitian ini diketahui pengaruh harga dan *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 65,1%, sehingga untuk 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar harga dan *e-service quality*.