

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden yang berkaitan dengan pengaruh *e-service quality* dan *e-satisfaction* terhadap minat menggunakan kembali aplikasi My Bluebird dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Variabel *e-service quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan kembali. Variabel *e-service quality* aplikasi My Bluebird termasuk dalam kategori yang baik, tetapi masih terdapat pelanggan yang merasakan beberapa masalah seperti aplikasi yang sering kali *error*, fitur-fitur tidak berjalan, hasil pemesanan yang lama atau tidak sesuai, hingga kesulitan untuk melakukan registrasi atau login dan beberapa masalah lainnya.
2. Variabel *e-satisfaction* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan kembali. Variabel *e-satisfaction* terhadap aplikasi My Bluebird termasuk dalam kategori yang baik, tetapi masih terdapat pelanggan yang belum merasa terpuaskan dengan pengalaman menggunakan aplikasi My Bluebird karena masih banyaknya masalah serta kekurangan selama menggunakan aplikasi My Bluebird.
3. Variabel *e-service quality* dan *e-satisfaction* secara bersama dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kembali. Variabel minat menggunakan kembali aplikasi My Bluebird termasuk dalam kategori yang baik, tetapi masih terdapat pelanggan yang

akan berfikir ulang untuk menggunakan aplikasi My Bluebird sebab mereka merasa tidak terpuaskan dengan aplikasi My Bluebird dan masih terdapat aplikasi lain yang dinilai lebih baik.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan pada penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan terkait untuk meningkatkan minat menggunakan kembali aplikasi My Bluebird. Berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian ini masih terdapat hasil dengan *e-service quality* yang rendah, maka dari itu tingkat *e-service quality* aplikasi My Bluebird dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki beberapa kekurangan. Salah satunya terkait hasil pesanan yang tiba terlalu lama, bahkan tidak ada penjemputan sama sekali. Pihak Bluebird dapat mengatasi hal tersebut dengan cara membuat sistem agar kendaraan yang terpilih merupakan kendaraan dengan jarak terdekat dengan posisi penjemputan, kemudian juga dengan membuat sistem pembatasan jangka waktu tunggu maksimal pelanggan yakni paling lama 10 menit. Jika waktu tunggu yang terhitung sudah melebihi batas waktu dari mulai melakukan pemesanan, maka sistem akan secara otomatis mencarikan kendaraan yang lain dengan jenis armada yang sama sesuai yang dipesan atau menawarkan pilihan kepada pelanggan jika terdapat jenis armada lain yang dapat tiba lebih cepat.

2. Berdasarkan penelitian ini masih terdapat hasil dengan *e-service quality* yang rendah, maka dari itu tingkat *e-service quality* aplikasi My Bluebird dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki beberapa kekurangan. Salah satunya terkait keberagaman fitur atau layanan yang ditawarkan. Pihak Bluebird dapat lebih meluaskan segmen pasar yang tidak hanya memenuhi kebutuhan transportasi saja. Yakni dengan memberikan pelayanan jenis lain yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pelayanan pemesanan makanan dan minuman, kemudian pelayanan pembayaran digital seperti pulsa, paket data, pembayaran token listrik, *top up games*, dan jenis pelayanan lainnya.
3. Berdasarkan penelitian ini masih terdapat hasil dengan tingkat *e-satisfaction* yang rendah, maka dari itu tingkat *e-satisfaction* setelah menggunakan aplikasi My Bluebird dapat ditingkatkan dengan cara menciptakan sistem pendeteksi *error* atau *trouble* yang mungkin terjadi saat pelanggan sedang mengoperasikan aplikasi, kemudian setiap hasil *tracking* atas terjadinya *error* atau *trouble* tersebut akan tersimpan dalam riwayat *error* atau *trouble* aplikasi yang dikumpulkan dalam jangka waktu setiap satu bulan, lalu frekuensi *error* atau *trouble* yang terkumpul selama satu bulan tersebut akan digantikan dalam wujud koin virtual. Sedikit banyaknya koin tergantung dari frekuensi *error* atau *trouble* yang terjadi selama satu bulan tersebut. Koin virtual tersebut merupakan imbalan atau pengganti dari rasa ketidaknyamanan atau kerugian yang telah dirasakan oleh pengguna aplikasi. Koin tersebut dijadikan sebagai salah satu alat pembayaran yang

nantinya dapat digunakan di dalam aplikasi My Bluebird untuk berbagai jenis transaksi.

4. Berdasarkan penelitian ini masih terdapat hasil dengan tingkat minat menggunakan kembali yang rendah, maka dari itu minat menggunakan kembali aplikasi My Bluebird dapat ditingkatkan dengan cara terus melakukan interaksi berlanjut dan berkesinambungan kepada pengguna aplikasi, terkhusus pengguna yang kurang aktif, seperti dengan mengirim sebuah broadcast tertuju nomor wa atau email pelanggan. Berisi update terbaru tentang aplikasi My Bluebird seperti fitur terbaru, promo yang sedang beraku, reward, dan berbagai informasi lainnya yang di mana hal tersebut berlaku jika pelanggan sudah tidak pernah membuka aplikasi atau melakukan transaksi apapun di aplikasi My Bluebird selama dua minggu agar pengguna aplikasi tersadar untuk kembali menggunakan aplikasi dan melakukan transaksi melalui aplikasi My Bluebird.
5. Berdasarkan penelitian ini masih terdapat hasil dengan tingkat minat menggunakan kembali yang rendah, maka dari itu, minat menggunakan kembali aplikasi My Bluebird dapat ditingkatkan dengan cara memberikan sebuah hadiah kepada pelanggan yang bisa melakukan transaksi pada jumlah atau target tertentu dalam kurun waktu satu bulan agar pengguna aplikasi memiliki kemauan lebih untuk terus kembali menggunakan aplikasi My Bluebird secara konsisten.