

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna Aplikasi Access By KAI di Semarang)” dengan menggunakan 100 responden pengguna, didapatkan berbagai kesimpulan, yaitu:

1. *E-Service Quality* mempengaruhi Keputusan Pembelian. Hal ini didukung oleh analisis koefisien korelasi yang menunjukkan korelasi kuat. Faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam *e-service quality* meliputi kemudahan akses aplikasi, keandalan fitur layanan, serta keamanan data pengguna. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti stabilitas aplikasi, kecepatan respons layanan pelanggan, serta mekanisme pengembalian dana dan kompensasi, yang perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna lebih optimal.
2. Kemudahan Transaksi mempengaruhi Keputusan Pembelian. Hal ini didukung oleh analisis koefisien korelasi yang menunjukkan korelasi sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah pengguna dalam melakukan transaksi, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk melakukan pembelian tiket melalui aplikasi. Aspek

yang perlu ditingkatkan adalah fleksibilitas dalam pembatalan transaksi.

3. *E-Service Quality* dan Kemudahan Transaksi mempengaruhi Keputusan Pembelian. Hal ini di dukung oleh analisis koefisien korelasi yang menunjukkan korelasi sangat kuat. Aplikasi Access by KAI perlu mempertimbangkan dan meningkatkan beberapa aspek pada optimalisasi fitur agar sesuai dengan apa yang di butuhkan pengguna dan dapat digunakan kapan saja tanpa adanya kendala. Serta rekomendasi pada pengguna lain

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi rekomendasi bagi perusahaan dalam meningkatkan *e-service quality* dan kemudahan transaksi agar lebih optimal dan efektif:

1. Pada *e-service quality* aplikasi Access by KAI perlu mempertimbangkan dan meningkatkan beberapa aspek pada stabilitas aplikasi, kecepatan layanan pelanggan, serta proses pengembalian dana dan kompensasi yang masih dirasa lambat oleh pengguna. Untuk mengatasi permasalahan ini, beberapa cara yang dapat diterapkan yaitu, pada peningkatan Stabilitas Aplikasi, PT KAI dapat melakukan optimasi server dan pemeliharaan sistem berkala, terutama saat periode pemesanan tiket yang tinggi, seperti

musim liburan. Selain itu, fitur notifikasi gangguan layanan secara real-time dapat membantu pengguna mendapatkan informasi lebih cepat ketika terjadi kendala teknis. Selanjutnya peningkatan layanan pelanggan, PT KAI perlu meningkatkan kecepatan respons *customer service*, misalnya dengan menggunakan chatbot berbasis AI yang dapat menjawab pertanyaan umum secara otomatis dan mengarahkan pengguna ke layanan yang tepat. Selain itu, meningkatkan jumlah tenaga *customer service* juga dapat membantu mempercepat penanganan keluhan pelanggan. Dan penyempurnaan proses pengembalian dana dan kompensasi proses pengembalian dana yang terlalu lama dapat membuat pengguna merasa dirugikan. PT KAI dapat mengotomatisasi proses refund dengan sistem yang lebih cepat, misalnya dengan memberikan opsi pengembalian saldo ke *e-wallet* pengguna dalam waktu 1x24 jam.

2. Pada Kemudahan Transaksi aplikasi Access by KAI perlu mempertimbangkan dan meningkatkan aspek pada fleksibilitas dalam pembatalan transaksi. Untuk mengatasi masalah ini, cara yang dapat diterapkan yaitu, Meningkatkan kontrol pembatalan dan refund, Memberikan opsi bagi pengguna untuk membatalkan atau mengubah pemesanan langsung melalui aplikasi tanpa harus menghubungi *customer service*. Dengan meningkatkan kontrol pembatalan tiket dan refund akan memudahkan pengguna untuk

langsung mendapatkan pembatalan dan refund uang tiket kereta api dengan cepat. Dengan menerapkan strategi-strategi ini diharapkan akan berdampak positif terhadap peningkatan kemudahan transaksi pada aplikasi Access by KAI di Semarang dan pada akhirnya meningkatkan keputusan pembelian. Hal ini didukung dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan beberapa hal yang perlu diperbaiki dari kemudahan transaksi.

3. Pada Keputusan Pembelian Access by KAI perlu mempertimbangkan dan meningkatkan beberapa aspek pada optimalisasi fitur dan pengalaman pengguna untuk meningkatkan keputusan pembelian, seperti pemberitahuan otomatis terkait jadwal perjalanan yang diinginkan, menambahkan opsi pencarian berdasarkan lokasi terdekat, sehingga pengguna bisa langsung melihat stasiun keberangkatan yang paling relevan tanpa perlu memasukkan banyak informasi secara manual serta integrasi dengan layanan transportasi lain untuk memudahkan perjalanan lanjutan. Peningkatan sistem rekomendasi tiket, Aplikasi dapat menggunakan algoritma personalisasi untuk memberikan rekomendasi tiket berdasarkan riwayat perjalanan pengguna dan memberikan link atau fitur bagikan agar memudahkan pengguna untuk merekomendasikan tiket pada pengguna lainnya.

4. Agar penelitian di masa mendatang dapat memberikan wawasan yang lebih luas, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan yaitu menggunakan sampel yang lebih besar dan beragam untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap keputusan pembelian, seperti promosi, loyalitas pelanggan, atau harga.