

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan skripsi juga dijelaskan dalam bab ini.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dibuat. Kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pada penelitian ini mengacu teori yang telah dijelaskan pada sub bab analisa adopsi model menjawab bahwa metode E-Service Quality dapat diadopsi untuk aplikasi layanan “*Pure Service*”. Dengan penjelasan dalam Skala E-S-Qual (*Efficiency, System Availability, Fulfillment dan Privacy*) dengan keseluruhan variabel yang dapat diterima karena dapat menunjukkan validitas dan reliabilitas terpenuhi dari 4 variabel yang disarankan (Parasuraman et al., 2005a) dengan tambahan hasil pada penelitian ini bahwa tidak dapat menggunakan item EF05 dan EF07. Selanjutnya dalam skala E-Recs-Qual memberikan hasil yang sama, artinya dari 3 variabel E-Recs-Qual (*Responsiveness, Compensation dan Contact*) validitas dan reliabilitas terpenuhi. Akan tetapi pada penelitian ini menemukan bahwa dari ke 7 variabel e-service quality yang disarankan (Parasuraman et al., 2005a) terdapat 2 variabel dalam skala E-Recs-Qual

yaitu *Compensation* dan *Contact* yang menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap *Perceived Value* dengan objek “*Pure Service*”. Sehingga perlu adanya pengembangan atau penelitian kembali dengan obyek penelitian yang sama yaitu aplikasi layanan “*Pure Service*”

2. Dilihat dari besar pengaruh dalam skala E-S-Qual yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan *Privacy* berpengaruh signifikan (p value < 0,05) terhadap *Perceived Value* dengan nilai *Efficiency* (0.008), *System Availability*(0.000), *Fulfillment* (0.000), dan *Privacy* (0.028). Dengan nilai *T-Statistics Efficiency* (2,660), *System Availability* (3,719), *Fulfillment* (4,686), dan *Privacy* (2,210). Selanjutnya dalam skala E-RecS-Qual untuk Variabel *Responsiveness* (0.000) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap *Perceived Value* sedangkan 2 variabel lainnya yaitu *Compensation* dan *Contact* tidak ada pengaruh terhadap *Perceived Value* karena p value > 0,05 *Compensation* (0.235) dan *Contact* (0.789) dengan nilai. Dengan nilai *T-Statistics Responsiveness* (5,551), *Compensation* (1,188) dan *Contact* (0,268)
3. Hasil pada penelitian ini mengacu teori yang telah dijelaskan pada sub bab analisa tingkat kualitas layanan untuk mengetahui besar tingkat kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) pada aplikasi My Telkomsel Dari keseluruhan variabel dalam skala E-S-Qual dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4,104 dan skala E-Recs-Qual dengan nilai rata-rata sebesar 3,695 artinya nilai berada diantara nilai 3,5-5 pada kriteria penentuan Hair, Black, Babin, Anderson and Tatham (2006) kualitas layanan pada aplikasi My

Telkomsel ada pada Level Tinggi baik dalam skala E-S-Qual maupun E-Recs-Qual.

4. Melihat hasil penelitian yang telah dilakukan, pada penelitian kali ini variabel kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) yang paling dominan yaitu *Fulfillment* dalam skala E-S-Qual sejauh mana pemenuhan janji pelayanan terpenuhi didukung dengan melihat nilai *T-Statistics* sebesar 4,686 dan *Responsiveness* dalam skala E-Recs-Qual dengan nilai *T-Statistics* sebesar 5.551.

5.2 Saran

Berikut merupakan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian untuk penelitian selanjutnya :

1. Penelitian ini dilakukan dari populasi di wilayah yang telah ditentukan yaitu di surabaya, sehingga penyebaran hanya berfokus pada responden yang sesuai dengan ketentuan. Melihat masih banyak wilayah yang mempunyai potensi untuk dilakukannya penelitian yang serupa.
2. Pada penelitian menggunakan model ini pengaruh dari skala E-S-Qual yaitu variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment* dan *Privacy* terhadap *Perceived Value* adalah sebesar 0,398 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk *Perceived Value* sebesar 39,8%. Sedangkan 60,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut begitu juga pada skala E-Recs-Qual variabilitas konstruk *Perceived Value* sebesar 40,7%. Sedangkan 59,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut.

Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan variabel dan indikator yang lebih sesuai untuk dalam menemukan *Perceived Value* pengguna yang sebenarnya.

3. Diharapkan dapat dikembangkan atau dapat menjadi pertimbangan menggunakan model lain.
4. Diharapkan adanya pengembangan atau penelitian kembali dengan obyek penelitian yang sama yaitu aplikasi layanan “Pure Service” atau obyek yang berbeda dari penelitian sebelumnya.