

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Garuda Indonesia di Bandar Lampung mengenai kualitas sistem pelayanan *online* : efisiensi(*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem(*system availability*), rahasia(*privacy*) terhadap kepuasan konsumen. Maka diperoleh hasil bahwa hipotesis yang diajukan didukung dengan hipotesis sebagai berikut :

- a. Kualitas Sistem Pelayanan *Online* secara Bersama-sama (Simultan) Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen PT Garuda Indonesia di Bandar Lampung.
(hipotesis didukung)
- b. Kualitas Sistem Pelayanan *Online* (Efisiensi / *Efficiency*, Pemenuhan /*Fullfilment*, Ketersediaan Sistem / *System Availibility*, Rahasia / *Privacy*) Secara Masing-masing (Parsial) Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen PT Garuda Indonesia di Bandar Lampung.
(hipotesis didukung)
- c. Besar pengaruh (**R²**). Pengaruh kualitas sistem pelayanan *online* terhadap kepuasan konsumen sebesar R Square = 0,776 hal ini berarti sumbangan variabel X

(Kualitas Sistem Pelayanan *Online*) berperan dalam mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Konsumen) sebesar 77.6%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, sebagai saran untuk kualitas sistem pelayanan online PT Garuda Indonesia ke depannya sebaiknya perlu :

1. Pemenuhan (*fulfillment*) memiliki pengaruh positif yang paling besar pada kepuasan konsumen PT Garuda Indonesia, sehingga perusahaan harus tetap menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem pelayanan online terutama pada pelayanan online PT Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu bagi pelanggan dan memberikan layanan yang akurat diimbangi dengan kinerja perusahaan yang tepat waktu dalam pelayanan pelanggan karena sangat berpengaruh pada kepuasan konsumennya .
2. Efisiensi (*efficiency*) dan Ketersediaan Sistem (*System Availability*) memiliki pengaruh positif yang sedang pada kepuasan konsumen PT Garuda Indonesia, sehingga PT Garuda Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh layanan online nya terutama dalam memberikan informasi yang lengkap kepada pelanggannya, situs dapat berjalan dengan benar dan baik saat di akses, dan situs memiliki kestabilan yang baik saat di akses karena sangat berpengaruh pada kepuasan konsumennya.
3. Rahasia (*Privacy*) memiliki pengaruh yang paling rendah, sehingga PT Garuda Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh layanan online nya yang menjamin kerahasiaan pelanggan, memberikan jaminan keamanan tentang data pelanggan, dan memberikan perlindungan yang jelas

terhadap data . sehingga kedepannya PT Garuda Indonesia dapat terus mengembangkan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam variabel rahasia (privacy) karena memiliki pengaruh yang paling rendah pada kepuasan pelanggannya.