

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh *online customer rating* dan *online customer review* terhadap minat menggunakan transportasi online Maxim, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Online customer rating* berpengaruh terhadap minat menggunakan transportasi online Maxim
2. *Online customer review* berpengaruh terhadap minat menggunakan transportasi online Maxim
3. *Online customer rating* dan *online customer review* berpengaruh terhadap minat menggunakan transportasi online Maxim

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran baik aplikasi Maxim, maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menyarankan kepada aplikasi Maxim berdasarkan indikator variabel *online customer rating*, yaitu
 - a. Indikator *Rating* keseluruhan produk atau jasa, yaitu mengharuskan para pelanggan memberikan penilaian rating pada layanan sehingga mempermudah mengevaluasi layanan yang masih kurang baik
 - b. *Rating* fitur produk, yaitu memperbaiki sistem layanan yang ada pada aplikasi Maxim sehingga titik maps sesuai lokasi.

2. Menyarankan kepada aplikasi Maxim berdasarkan indikator variabel *online customer review*, yaitu
 - a. Indikator *credibility* yaitu mempertahankan bahwa *online review* positif yang diberikan pengguna di aplikasi Maxim membuat tertarik menggunakan layanan, sehingga *review* yang dilakukan dapat dipercaya dan kejelasan informasi dapat dipertanggung jawabkan.
 - b. Indikator *skill* yaitu maxim memberikan kategori penilaian aspek pelayanan kepada pengguna sehingga *review* dapat lebih terukur dan memberikan pengetahuan kepada calon pengguna.
 - c. Indikator *Pleasant*, yaitu memunculkan review positif sehingga menimbulkan rasa senang bagi konsumen dan berminat menggunakan layanan

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan variabel pengaruh *online customer rating* dan *online customer review* terhadap minat menggunakan transportasi online Maxim. Untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan untuk mengukur kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim dan menambah jumlah sampel.