

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan, yaitu Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 86,52%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 81% - 100%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Traveloka berada pada kategori sangat puas

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan saran baik pihak Traveloka maupun bagi peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Traveloka harus mempertahankan sistem keamanan yang dimiliki dengan memberikan informasi setiap transaksi yang dilakukan, tersediannya riwayat transaksi dan transaksi menggunakan PIN
2. Oleh karena itu pihak Traveloka harus meningkatkan kecepatan dalam menani keluhan dengan tersedianya *live chat* yang akan mempermudah konsumen mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada.
3. Berdasarkan hasil jawaban responden memiliki total skor terbesar, yaitu saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi, sehingga menyarankan kepada pihak untuk mempertahankan keamanan yang sudah, sedangkan pernyataan

yang memiliki total skor terendah yaitu Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi, sehingga menyarankan kepada pihak untuk meningkatkan kecepatan untuk menangani masalah konsumen

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan kepuasan pengguna layanan Traveloka untuk pengembangan mendatang masih memungkinkan untuk mengukur faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian pengguna Traveloka.