



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data mengenai pengaruh kualitas *user interface* terhadap loyalitas pelanggan Generasi Z pada aplikasi Gojek, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. *Connectivity* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik konektivitas yang ada pada aplikasi Gojek tidak berpengaruh kuat terhadap loyalitas pelanggan. Konektivitas sebuah aplikasi yang baik dipengaruhi oleh kualitas jaringan yang dimiliki pengguna. Semakin baik kualitas jaringan, semakin baik pula konektivitas yang dimiliki.
2. *Simplicity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin sederhana tata letak, desain, dan warna yang dimiliki oleh aplikasi Gojek berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pelanggan karena akan memudahkan pengguna untuk mengakses aplikasi dan mengingat kegunaan dan fitur-fitur yang ada dengan lebih cepat.
3. *Directional* berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin mudah aplikasi Gojek dalam memberikan arahan kepada pengguna, terutama pengguna baru akan berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pelanggan karena pengguna akan dapat dengan mudah mengerti dan tidak bingung ketika mengakses aplikasi Gojek.
4. *Informative* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin informatif aplikasi Gojek dalam memberikan informasi kepada pengguna, akan berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pelanggan karena pengguna



mendapatkan *feedback* atas aksi yang dilakukannya ketika mengoperasikan aplikasi

Gojek.

5. *Interactivity* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin buruk *interactivity* yang dimiliki oleh aplikasi Gojek, tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna. Hal tersebut dapat terjadi karena setiap pengguna cenderung lebih memprioritaskan utilitas dari sebuah aplikasi daripada fitur-fitur yang interaktif.
6. *User Friendliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin ramah aplikasi Gojek terhadap penggunanya seperti mudah dan cepat untuk dioperasikan, serta tersedia berbagai macam bahasa yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, akan berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pengguna.
7. *Comprehensiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin lengkap layanan dan fitur yang disediakan oleh aplikasi Gojek serta layanan tersebut terintegrasi, akan berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pengguna.
8. *Continuity* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik aplikasi Gojek dalam mempertahankan tata letak, fitur, dan penggunaan warna yang konsisten dan berkesinambungan, maka tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna.
9. *Personalization* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik aplikasi Gojek dapat melakukan personalisasi, yaitu dengan menyesuaikan dengan kebutuhan ataupun aktivitas berulang pengguna maka akan berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



10. *Internal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin tinggi fleksibilitas aplikasi Gojek dalam melakukan penyesuaian terhadap perangkat yang digunakan pengguna untuk mengaksesnya, semakin optimal pengalaman pengguna yang dihasilkan. Penyesuaian tersebut dapat seperti menyesuaikan ukuran layar dan ukuran memori yang berbeda-beda di setiap perangkat, maka akan berpengaruh signifikan dan meningkatkan loyalitas pengguna.

B. Saran

Melalui materi-materi yang telah disampaikan, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Gojek

- Perusahaan disarankan untuk tetap dapat meningkatkan mutu *user interface* dan kualitas layanan yang dimiliki serta selalu melakukan inovasi terhadap layanan yang dimiliki agar dapat menciptakan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk menghadapi persaingan di pasar yang semakin ketat terhadap transformasi teknologi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan:

- Penelitian pada segmen bukan Generasi Z
- Penelitian tentang *switching cost* mengganti aplikasi Gojek
- Penelitian tentang tingkat penggunaan aplikasi Gojek