

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *e-Service quality* yang terdiri dari variabel *ease of use*, *reliability*, *responsiveness*, dan *trust*, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Omah Sehat *Catering* (OSC) dengan besar pengaruhnya 50% yang didapat dari hasil analisis menggunakan SEM-PLS. Variabel dari *e-service quality* yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel *responsiveness* dengan nilai koefisien jalur paling besar, yaitu 0,26 dan tingkat signifikansi 0,03 ($p < 0,05$). Konsumen yang menjadi responden menyatakan bahwa OSC melayani konsumen dengan ramah dan sangat cepat dalam memberikan respon, baik dalam menjawab pertanyaan, mengkonfirmasi, maupun memberi informasi. Sedangkan variabel *reliability* dari *e-service quality* memiliki pengaruh yang positif ($\beta = 0,12$), namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan tingkat signifikansinya 0,22 ($p > 0,05$). Hal ini disebabkan oleh adanya alternatif lain yang mampu menutupi kekurangan dari variabel *reliability* sehingga konsumen tetap merasa puas walaupun kinerja dari variabel ini terkadang belum memenuhi ekspektasi. Alternatif lain tersebut, seperti kecepatan *customer service* OSC dalam merespon konsumen dan rasa dari menu katering tersebut.
2. *e-Service quality* yang ada pada OSC memiliki tingkat kesesuaian sebesar 94,07% yang didapatkan dari hasil analisis menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *e-service quality* yang disediakan sudah baik walaupun masih perlu diadakan perbaikan pada beberapa indikator. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa indikator dengan kinerja yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang termasuk dalam kuadran 1 dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu menu yang dikirimkan sesuai keinginan, pengiriman sesuai jadwal, dan perubahan menu cepat diproses.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang diajukan oleh penulis, antara lain:

1. Omah Sehat *Catering* sebaiknya terus mempertahankan kinerja dari indikator setiap variabel *e-service quality* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, yaitu *ease of use*, *responsiveness*, dan *trust* untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Penulis menyarankan kepada Omah Sehat *Catering* untuk melakukan perbaikan pada indikator-indikator yang menjadi prioritas utama, seperti menambah variasi menu yang disediakan untuk meningkatkan kinerja indikator menu yang dikirimkan sesuai dengan keinginan. Untuk indikator pengiriman sesuai jadwal, penulis mengusulkan untuk menambah jadwal pengiriman atau meningkatkan ketepatan waktu dalam pengantaran, tidak terlalu pagi ataupun terlalu lambat. Sedangkan untuk indikator perubahan menu cepat diproses, sebaiknya OSC sesegera mungkin menginformasikan kepada konsumen apabila terjadi perubahan pada menu.