

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Procedural Justice* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED). Hal ini dikarenakan kemudahan menyampaikan keluhan, proses kontrol yang baik, kecepatan dan fleksibilitas Traveloka dalam menangani keluhan yang baik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. *Intercational Justice* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED).. Hal ini dikarenakan terjalinnya interaksi yang baik antara *customer service* traveloka kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan. Kemudian *customer service* telah menunjukkan usaha dalam memecahkan masalah, bersikap sopan dan peduli dalam menangani keluhan pelanggan.
3. *Distributive Justice* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED). Hal ini dikarenakan ketika menyelesaikan keluhan pelanggan, Traveloka menempuh jalan damai berupa permintaan maaf dan

juga penggantian biaya atas kerugian yang dialami pelanggannya sesuai dengan tingkat keluhan yang diadukan.

4. *Procedural Justice*, *Interactional Justice* dan *Distributive Justice* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pemesanan E-Tiket Pesawat Melalui Aplikasi Online Traveloka (Survei Pada Organisasi KAMNI-UNIMED). Jika Traveloka tetap mempertahankan ketiga keadilan tersebut dalam menangani keluhan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas ketika menggunakan jasa tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi Pihak Perusahaan
 - a. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *Procedural Justice* berada pada kategori sedang. Namun, masih ada yang memberikan penilaian dengan skor terendah pada pernyataan proses kontrol. Oleh karena itu, Traveloka harus meningkatkan pelayanan penanganan keluhan terutama ketika menangani masalah *refund* tiket dan *reschedule* penerbangan agar segera memprosesnya supaya kepuasan konsumen dapat meningkat.
 - b. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *Interactional Justice* berada pada kategori sedang. Namun, masih ada yang memberikan penilaian terendah pada pernyataan kemampuan karyawan khususnya kemampuan *customer*

service Traveloka dalam meredakan amarah pelanggan dan pemahaman isi keluhan keluhan yang disampaikan pelanggan masih rendah, sehingga sering terjadi kesalahpahaman komunikasi yang berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Traveloka harus memperbaiki sistem pelayanan terutama pada karyawannya (*customer service*) dengan memberikan pelatihan dan arahan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menghadapi pelanggan yang sedang marah.

- c. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel *Distributive Justice* berada pada kategori sedang. Namun, masih ada yang memberikan penilaian terendah pada pernyataan sebanding dengan pengorbanan khususnya ketika pelanggan melakukan pembatalan penerbangan, Traveloka tidak mengembalikan uang pelanggan sesuai dengan harga tiket yang dibeli sebelumnya. Untuk itu, Traveloka harus mempertimbangkan keluhan pelanggan terkait dengan pengembalian uang pelanggan ketika terjadi pembatalan penerbangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian mendatang perlu dilakukan penyempurnaan, peneliti merekomendasi untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian pada objek yang berbeda yang bukan dari perusahaan jasa online saja tetapi pada perusahaan jasa secara langsung berhadapan dengan pelanggan seperti (asuransi dan perhotelan) dan perusahaan jenis lain seperti

manufaktur. Hal ini direkomendasikan agar dapat teruji konsistensi teori yang telah dibangun pada penelitian ini.

Untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi disarankan untuk menambah variabel-variabel independen lain, seperti *disconfirmation* yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan atas penanganan keluhan pelanggan.

Penulis juga menyarankan agar menghubungkan variabel kepuasan penanganan keluhan dengan kesetiaan pelanggan sebagai hasil akhir.



THE
Character Building
UNIVERSITY