

Bab VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh *Customer Experience* Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Tix.Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kota Jambi Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Tix.Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kota Jambi, hal tersebut berarti semakin baik *experience* atau pengalaman yang dirasakan pengguna aplikasi Tix.Id maka semakin meningkat juga Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Tix.Id.
2. *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* yang dirasakan pengguna Aplikasi Tix.Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kota Jambi, hal tersebut berarti semakin baik *experience* atau yang dirasakan pengguna aplikasi Tix.id maka semakin meningkat juga *Satisfaction* atau tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Aplikasi Tix.Id.
3. *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang yang dirasakan pengguna Aplikasi Tix.Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kota Jambi, hal tersebut berarti semakin baik *Satisfaction* atau kepuasan yang didapatkan dan dirasakan pengguna aplikasi Tix. maka semakin meningkat juga Minat Penggunaan Ulang konsumen pada pengguna Aplikasi Tix.Id.
4. *Customer experience* berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan Ulang melalui *customer satisfaction* sebagai variabel intervening dengan efek mediasi sebagian (*partial mediation*) pada penggunaan aplikasi Tix.Id di Kota Jambi, semakin bagus *experience* yang dirasakan akan menimbulkan *satisfaction* (kepuasan) yang dirasakan konsumen atau pengguna Tix.Id yang akan mempengaruhi minat penggunaan ulang aplikasi Tix.Id.

6.2 Saran

Berkaitan dengan pengaruh *Customer Experience* Terhadap Minat Penggunaan Ulang Aplikasi Tix.Id Dalam Pembelian Tiket Bioskop Di Kota Jambi Dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini, didapatkan nilai paling rendah yaitu pada *customer experience* terhadap minat penggunaan ulang, maka disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat meningkatkan dan memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan kepada para konsumen atau pengguna aplikasinya sehingga dapat menimbulkan minat penggunaan ulang, seperti memperbaiki sistem *customer service* agar lebih responsif, cepat tanggap, serta mampu menangani permasalahan yang dihadapi konsumen sampai dengan tuntas.
2. Dari hasil temuan, dengan nilai terendah kedua yaitu *customer satisfaction* terhadap minat penggunaan ulang, disarankan kepada aplikasi tix.id untuk dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan para penggunanya, dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas aplikasi sehingga menjamin kelancaran dan keamanan transaksi penggunanya, kemudian memberikan diskon serta promo seperti pengurangan biaya admin atau diskon harga tiket dan cashback, dengan terpenuhinya harapan konsumen akan kualitas serta faktor kepuasan terhadap harga dari suatu produk/layanan dalam hal ini yaitu pada aplikasi Tix.Id dapat meningkatkan minat penggunaan ulang aplikasi Tix.Id.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang belum tercantum didalam penelitian ini seperti *application quality*, *lifestyle*, kepercayaan, resiko dan lain-lain karena masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi Minat Penggunaan Ulang dengan *Customer Satisfaction* (kepuasan konsumen) agar hasil penelitian yang didapat lebih luas. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan subjek penelitiannya agar bisa mendapatkan data yang lebih banyak.