

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang dan semakin kompleks, layanan transportasi yang berbasis aplikasi telah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia. Kehadiran layanan ini tidak hanya mempermudah pergerakan, tetapi juga menyediakan solusi transportasi yang cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja dengan mudah. Inovasi yang dibawa oleh teknologi ini telah mengubah suatu pola perjalanan masyarakat secara keseluruhan, memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam memilih moda transportasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Faktor utama yang menjadi perhatian bagi para pelanggan dalam mencapai kepuasan konsumen adalah kemudahan penggunaan. Pada hal ini, kemudahan penggunaan sebagai suatu pandangan individu mengenai betapa intuitif dan tidak memerlukan usaha berlebih dalam menggunakan suatu teknologi. Hal ini mencakup persepsi seseorang tentang seberapa cepat dan mudah mereka dapat memahami cara kerja teknologi tersebut serta mengoperasikannya tanpa menghadapi hambatan teknis yang signifikan. Semakin mudah suatu teknologi untuk digunakan, semakin kemungkinan besar individu akan merasa nyaman dalam memanfaatkannya secara efisien dalam berbagai situasi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun profesional (Fransiska & Aquinia, 2023:57).

Faktor lain yang menjadi perhatian utama bagi pelanggan dalam mencapai kepuasan konsumen adalah keamanan. Pada hal ini, keamanan sebagai kemampuan

untuk mengelola dan melindungi transaksi data, yang mencakup berbagai langkah proaktif serta teknologi dirancang untuk memastikan integritas keseluruhan sistem. Proses ini melibatkan enkripsi untuk melindungi informasi sensitif dan pelaksanaan pembaruan dan perbaikan perangkat lunak secara berkala guna mengatasi suatu kerentanan yang mungkin ada. Selain itu, pendekatan keamanan yang komprehensif juga mencakup pelatihan pengguna untuk meningkatkan kesadaran akan praktik keamanan yang baik guna mendukung perlindungan data yang lebih efektif (Robin & Evyanto, 2023:118).

Faktor lain yang menjadi perhatian utama bagi pelanggan dalam mencapai kepuasan konsumen adalah kepercayaan. Pada hal ini, kepercayaan sebagai suatu bentuk keyakinan yang mendalam yang dimiliki oleh pelanggan terhadap produk, perusahaan, atau merek. Hal ini mencerminkan tingkat keyakinan yang ada pada diri konsumen mengenai kehandalan, dan nilai dari produk yang ditawarkan. Ketika konsumen merasa percaya, mereka lebih cenderung untuk mengambil keputusan pembelian yang positif dan menunjukkan kesetiaan terhadap merek tersebut. Selain itu, kepercayaan ini juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong untuk merekomendasikan produk kepada orang lain (Alverina & Rustam, 2022:398).

Melalui penjabaran faktor yang terkait dengan kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan dapat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada hal ini kepuasan konsumen sebagai perasaan positif atau negatif yang dialami individu sebagai hasil dari perbandingan antara harapan mereka dengan kinerja yang diterima. Saat para konsumen merasakan bahwa produk atau

layanan yang mereka pilih mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mereka, mereka akan mengalami suatu tingkat kepuasan yang signifikan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen merupakan cerminan dari pengalaman yang mereka jalani, yang dipengaruhi oleh seberapa efektif produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka (Koesworodjati & Budiarti, 2023:1275).

Maxim adalah sebuah aplikasi yang dapat menyediakan berbagai layanan transportasi dan pengiriman, termasuk ojek *online*, taksi *online*, serta pada layanan pengantaran makanan. Aplikasi ini telah mendapatkan popularitas yang signifikan di berbagai negara, termasuk Indonesia, berkat kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkannya kepada penggunanya. Dengan hanya beberapa ketukan di ponsel, pengguna dapat dengan cepat memesan layanan transportasi atau pengiriman, yang membuatnya menjadi pilihan yang sangat praktis dan efisien dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu fitur unggulan dari Maxim adalah tarif yang ditawarkan yang sangat kompetitif, memungkinkan pengguna untuk menikmati layanan berkualitas tinggi tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar.

Permasalahan utama dalam penelitian ini yang berdampak pada kepuasan konsumen adalah kemudahan penggunaan. Pada hal ini penggunaan Maxim saat ini belum sepenuhnya memberikan kemudahan yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh adanya sejumlah keluhan dari pengguna mengenai kinerja aplikasi tersebut. Meskipun dirancang untuk mempermudah pengalaman para pengguna, beberapa masalah masih muncul, yang mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan pengguna. Keluhan yang terkait dengan kemudahan penggunaan Maxim dapat disampaikan melalui deskripsi berikut:

Tabel 1.1 Keluhan Dalam Penggunaan Maxim

No	Nama Akun	Tanggal Keluhan	Jenis Keluhan
1	Fredella Ulani Santoso	26/09/24	Tidak bisa di akses, notif di layar ada bug aplikasi tidak bisa digunakan, setelah itu auto close. Niatnya buat kiriman tAPI SEPERTi ini. HP A04. SAMSUNG
2	Resti Amelia2311	23/08/24	Aplikasi nya ga jelas, maps nya ga jelas, semua tempat yang dimkasud gaada titik ny pdhl di aplikasi lain akses maps mudah. Rekomendasi tempat juga ga jelas, tolong lah tingkatkan lagi aplikasi nya! Serba susah nyari tujuan !!!!!!!
3	Alny Sakti	20/09/24	ni tiba ² keluar sendiri aplikasinya. pas daftar lagi eh kode nomor tlp gak masuk- masuk. Gimana sih. Kalau udah batalin , terus pas mau order lagi muncul aja terus pengemudi yang sama. Mana suka titik jemputnya di aplikasi lain, eh pengemudi datangnya ke lokasi lain. Padhal udah jelas ² situ lokasinya.
4	Geg Ayu Sukma	20/09/24	Aplikasi bermasalah? Tiba2 ngeblank, dan skrg ga bs login, ud instal uninstal berkali2 tp tetep ga bs, dsuruh mencoba beberapa menit lg. Hufttt Bad!
5	Black Spider	23/09/24	Kenapa tiba-tiba log out sendiri dari aplikasi maxim padahal baru topup Kaspro 150 ribu. Waktu mau login lagi, tidak bisa ² . Nunggu kode otp tidak muncul ² di sms. Tahu ² ada tulisan pesan terlampaui. Tidak bisa login sama sekali. Bagaimana ini? Hilang dong saldo saya 150 ribu

Sumber: Play Store (2024)

Pada tabel 1.1 yang telah terpapar di atas, tampak dengan gamblang adanya serangkaian keluhan yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi Maxim, terutama berkaitan dengan sejauh mana aplikasi tersebut memfasilitasi kenyamanan dan juga kemudahan penggunaannya. Pada konteks ini masalah yang sering diangkat adalah terdapat keberadaan *bug* dalam aplikasi Maxim, yang menyebabkan pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi dengan optimal. Keluhan ini dapat mencerminkan frustrasi pengguna yang berharap aplikasi dapat berjalan lancar tanpa gangguan. Di

samping itu, terdapat juga pengaduan terkait dengan fungsi *maps* dalam aplikasi Maxim tidak memberikan informasi yang akurat, sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam menjangkau tujuan yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahwa ada masalah signifikan terkait navigasi aplikasi, yang dapat berdampak buruk pada keseluruhan pengalaman para pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Maxim harus segera mengatasi tantangan ini secara efektif. Mengatasi kesulitan dalam penggunaan aplikasi Maxim tidak hanya meningkatkan kegunaan tetapi juga mendorong interaksi yang lebih menyenangkan dan lancar bagi pengguna, yang pada akhirnya mengarah pada tingkat retensi yang lebih tinggi dan persepsi yang lebih baik terhadap merek.

Permasalahan berikut yang berdampak pada tingkat kepuasan konsumen adalah keamanan. Pada hal ini keamanan yang telah disediakan oleh Maxim saat ini belum sepenuhnya menjamin perlindungan yang efektif bagi para penggunanya. Hal ini terlihat dari sejumlah insiden yang masih terjadi sepanjang tahun 2024, yang menunjukkan bahwasanya masih ada celah dalam sistem keamanan yang perlu diperbaiki. Kasus yang terjadi pada pengguna Maxim dapat disampaikan melalui deskripsi berikut:

J5NEWSROOM.COM , Batam – Maxim Indonesia selaku aplikator penyedia layanan transportasi daring menanggapi pemberitaan mengenai kasus percobaan pemerkosaan dan perampokan yang dilakukan oleh oknum pengemudi Maxim di Tanjungpinang.

JAMBI, JAMBIEKSPRES.CO.ID - Pihak Maxim Indonesia menanggapi kejadian siswi SMA di Jambi yang menjadi korban begal oleh driver Maxim di Jambi. Yang terjadi di jalan Lintas Sumatera, Kelurahan Penyengat Rendah, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Pada Senin 29 Juli 2024 lalu, sekitar pukul 16.30 Wib.

Gambar 1.1 Kasus Pada Layanan Maxim
Sumber: J5newsroom.com dan Jambiexpres.co.id

Pada gambar 1.1 yang ditampilkan di atas, terlihat bahwa masih terjadi berbagai kasus kejahatan yang mengancam pengguna layanan Maxim di tahun 2024. Informasi yang diperoleh dari j5newsroom.com, terdapat beberapa insiden serius, termasuk kasus pemerkosaan dan perampokan yang dilakukan oleh oknum pengemudi Maxim di wilayah Tanjung Pinang. Insiden-insiden ini menunjukkan bahwa ada kekhawatiran mengenai keselamatan pengguna ketika menggunakan layanan transportasi *online* Maxim. Selain itu, jambiexpres.co.id juga melaporkan kasus lain yang lebih mengkhawatirkan, di mana seorang siswi SMA di Kota Jambi menjadi korban begal oleh seorang pengemudi yang terdaftar di Maxim. Seiring dengan meningkatnya suatu frekuensi laporan mengenai tindakan kriminal, sangat penting bagi Maxim untuk segera merespons situasi ini. Respons yang tepat waktu tidak hanya menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap keamanan pengguna, tetapi juga memainkan suatu peran dalam memberikan jaminan keamanan. Dengan langkah perlindungan yang efektif, Maxim dapat melindungi pengguna dari risiko yang mungkin mereka hadapi saat memanfaatkan layanan yang disediakan.

Untuk lebih dapat memperkuat penjelasan sebelumnya, data tambahan telah ditemukan terkait layanan transportasi *online* teraman yang beroperasi di Indonesia. Data ini memberikan wawasan tentang aspek pada variabel keamanan seperti yang terurai dalam penjelasan tabel berikut:

Tabel 1.2 Layanan Transportasi *Online* Paling Aman di Indonesia 2023

No	Nama Aplikasi	Jenis Keamanan			
		Bekendara dengan baik & aman	Menghindari pelecehan seksual	Keamanan data pelanggan	Asuransi Perjalanan
Persentase					
1	Gojek	3,52%	3,36%	3,32%	3,19%
2	Grab	3,26%	3,29%	3,27%	3,20%

Tabel 1.2 Lanjutan

No	Nama Aplikasi	Jenis Keamanan			
		Bekendara dengan baik & aman	Menghindari pelecehan seksual	Keamanan data pelanggan	Asuransi Perjalanan
		Persentase			
3	Maxim	3,10%	3,13%	3,11%	2,98%
4	InDriver	3,03%	3,08%	3,06%	2,87%

Sumber: GoodStats (2024)

Dalam tabel 1.2 di atas, memberikan gambaran yang jelas mengenai posisi Maxim dalam industri layanan transportasi *online* di Indonesia, di mana Maxim menempati urutan ketiga sebagai penyedia layanan yang dianggap paling aman. Meskipun meraih posisi yang cukup baik, perlu dicatat bahwasanya Maxim masih menghadapi tantangan besar dalam menandingi Gojek, yang sering kali dipandang sebagai pemimpin dalam aspek keamanan layanan transportasi *online*. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap tingkat kerentanan keamanan pada aplikasi Maxim adalah masih adanya laporan insiden yang melibatkan pengguna. Insiden-insiden ini tidak hanya mengganggu kenyamanan pengguna, tetapi juga dapat merusak reputasi Maxim sebagai layanan yang dapat diandalkan. Ketika pengguna merasa kurang aman atau khawatir tentang keselamatan mereka saat menggunakan Maxim, hal ini dapat mengakibatkan penurunan keyakinan terhadap layanan Maxim. Akibatnya, untuk meningkatkan posisinya di pasar, Maxim perlu melakukan evaluasi dan perbaikan yang komprehensif dalam hal keamanan.

Permasalahan berikut yang berdampak pada tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan. Pada hal ini, Kepercayaan yang diberikan oleh Maxim kepada para penggunanya belum sepenuhnya bersifat positif. Kondisi ini terjadi akibat adanya ulasan negatif yang ditujukan kepada layanan yang disediakan oleh Maxim.

Data yang terkait dengan penjelasan tersebut dapat disampaikan melalui gambaran berikut:

Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan Maxim

No	Nama Akun	Tanggal Keluhan	Jenis Keluhan
1	Susi Susanti Siburian	17/08/24	Aplikasi Penipu, sangat2 kecewa Harga pada saat order slalu beda (tarif slalu naik) dengan harga pada saat bayar (sampai ditujukan) Untuk apa buat harga murah pada saat order tapi pada saat bayar harga naik drastis, beda dgn yang sebelah ttp konsisten dengan harga order dan harga bayar. #Kapok
2	Parluhutan Lumbangaol	22/09/24	Drivernya angkuh semua. saya lagi di kejar waktu, wajar dong saya bilang buruan ya bg. Malah si driver bilang pake jet pribadi saja mas, saya ga bisa buru". Kan aneh dan sampai nya driver ke tempat penjemputan itu lama nya minta ampun. Bisa sampe 10-20 menit gila ga tuh? Ga cuma satu driver ku jumpa gitu, banyak. Katanya alasannya apk nya bermasalah, ya gimna ini developer nya?
3	Sarah Mega	11/09/24	dari pertama ada maxim selalu muji muji karna semurah itu bintang 5 selalu tapi makin kesini saya kecewa, order mobil pas hujan susah nya minta ampun sekalinya dapet padahal saya sudah menaikan harganya sendiri sampe 15 ribu tapi si driver minta lagi dua kali lipat, sekarang saya pesan sesuai order dah harga tanpa kenaikan harga sudah setengah jam ga dapet driver padahal di peta banyak mobil yang dekat
4	Anaelia Syakilla Maharatna	28/08/24	Saya menyesal download maxim. Saya menyesal top up saldo maxim. Merantau ke sidoarjo, niatnya kemana-mana pakai maxim, akhirnya top up saldo maxim. Tp setiap pesan maxim selalu ditolak sama para drivernya. Akhirnya pesan ojol di aplikasi sebelah dan tidak ditolak. Sekarang saya menyesal sudah top up saldo maxim. Uang saya mengendap dan tidak bisa digunakan. Tolong tambahkan fitur saldo maxim dapat ditransfer ke atm/e-wallet. Saya sangat butuh uang itu 🙏🙏 36 orang merasa ulasan ini berguna

Tabel 1.3 Lanjutan

No	Nama Akun	Tanggal Keluhan	Jenis Keluhan
5	Maria Ulfah	14/09/24	Tolong tindak lanjuti driver bernama SURYADI dengan mobil inova nopol BA1911NL. Mobil yg tertera pada apk dan yg menjemput tidak sama, di apk inova kenyataannya calya. Dan sangat tidak ramah minta argo tambahan dan yg paling menjijikan dia MEROKOK DI MOBIL SEDANGKAN SAYA BAWA ANAK KECIL, saya tegur malah saya diturunkan di tengah jalan. Ngerem mendadak sampai anak saya umur 3 thn jatuh dari bangku. TOLONG PIHAK MAXIM NOTICE INI

Sumber: Play Store (2024)

Pada tabel 1.3 di atas, terlihat dengan jelas sejumlah ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna layanan Maxim. Ketidakpuasan ini umumnya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara tarif yang diinformasikan oleh Maxim saat pemesanan dan tarif yang sebenarnya dibebankan saat penumpang tiba di tujuan. Pengguna merasa bahwa perbedaan ini mengganggu pengalaman mereka, karena tidak adanya transparansi mengenai tarif yang dikenakan. Selain itu, terdapat keluhan lain yang menyebutkan bahwa pengguna mengalami penolakan saat pemesanan layanan Maxim tanpa adanya alasan yang jelas. Hal ini menambah frustrasi pengguna, karena merasa seolah-olah permohonan tidak dihargai atau ditanggapi dengan baik. Peristiwa semacam ini dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan Maxim. Untuk itu, penting bagi Maxim untuk berupaya meningkatkan kepercayaan konsumen, sehingga mereka dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Langkah-langkah perbaikan dalam pelayanan dan juga komunikasi yang transparan sangat dapat membantu membangun kembali suatu

kepercayaan ini dan dapat meningkatkan pengalaman para pelanggan dengan secara keseluruhan.

Melalui analisis masalah yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, dapat terlihat bahwa ketiga faktor tersebut berpotensi memberikan dampak negatif terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini, kepuasan konsumen terhadap layanan Maxim belum mencapai tingkat yang optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai masalah yang telah berhubungan dengan kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna, yang dapat memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan layanan tersebut. Data yang terkait dengan pembahasan tersebut dapat diungkapkan dengan tabel yang terlampir berikut:

Tabel 1.4 Layanan Ojek *Online* Pilihan Masyarakat Indonesia 2023

No	Nama Aplikasi	Tahun
1	Gojek	54,4%
2	Grab	29,9%
3	Maxim	12,3%
4	InDriver	2,4%
5	Lainnya	0,9%

Sumber: GoodStats (2024)

Informasi yang disajikan dalam tabel 1.4 di atas, dapat dijelaskan bahwa Maxim menempati posisi ketiga sebagai salah satu layanan ojek *online* yang paling banyak dipilih oleh masyarakat Indonesia pada tahun 2023, dengan pangsa pasar sebesar 12,3%. Meskipun berhasil masuk dalam daftar tiga besar, jarak antara Maxim dan pesaing utamanya, Gojek, cukup signifikan. Gojek, sebagai pemimpin pasar, mencatatkan persentase yang jauh lebih tinggi, yaitu sebesar 54,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa Gojek telah berhasil mempertahankan dominasinya dalam

industri ojek *online*. Salah satu penyebab utama Maxim belum mampu menyaingi Gojek dan menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam layanan ojek *online* adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Maxim yang masih belum maksimal. Banyak konsumen yang merasa bahwa layanan yang diberikan Maxim belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, agar dapat meningkatkan posisinya di pasar dan mendekati atau bahkan melampaui Gojek, Maxim perlu berfokus pada peningkatan layanan, meningkatkan keamanan, serta berinovasi dalam memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Penjelasan mengenai masalah yang diuraikan dalam latar belakang telah menjadi dorongan kuat bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian ini. Penelitian ini akan diberikan judul “**Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maxim Di Kota Batam**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang diangkat dalam latar belakang dapat mencakup indentifikasi dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Terdapat keberadaan *bug* dalam aplikasi Maxim, yang menyebabkan pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi dengan optimal.
2. Masih terjadi berbagai kasus kejahatan yang mengancam pengguna layanan Maxim di tahun 2024.
3. Ketidaksesuaian antara tarif yang diinformasikan oleh Maxim saat pemesanan dan tarif yang sebenarnya dibebankan saat penumpang tiba di tujuan
4. Kepuasan konsumen terhadap layanan Maxim belum mencapai tingkat yang optimal.

1.3 Batasan Masalah

Membatasi ruang lingkup masalah agar hanya mencakup unsur-unsur dapat membantu menjaga studi ini tetap pada jalurnya, seperti uraian berikut:

1. Penelitian ini akan memusatkan perhatian pada variabel bebas yang mencakup kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, serta variabel terikat yang melibatkan kepuasan konsumen.
2. Responden yang akan terlibat merupakan pengguna layanan transportasi *online* Maxim di Kota Batam pada tahun 2024.
3. Area ini dibatasi pada kecamatan Batu Aji dan sekitarnya.

1.4 Rumusan Masalah

Melalui tinjauan atas penjelasan latar belakang yang dipaparkan, penelitian yang hendak dirumuskan dapat mencakup uraian seperti berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam?
2. Apakah keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam?
4. Apakah kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Seiring dengan penjelasan mengenai rumusan yang diuraikan sebelumnya, kajian ini dirancang untuk mencapai tujuan-tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Maxim di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori yang berhubungan dengan kepuasan konsumen dalam konteks layanan yang memanfaatkan teknologi. Melalui pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara faktor kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, studi ini diharapkan dapat memperluas cakupan kajian akademis dalam bidang pemasaran serta perilaku konsumen. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini akan menjadi referensi penting untuk penelitian selanjutnya dan praktik di lapangan, sekaligus memberikan wawasan baru mengenai bagaimana layanan berbasis teknologi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

1.6.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks aplikasi transportasi. Dengan menganalisis kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih holistik tentang perilaku dan preferensi konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengeksplorasi topik serupa, serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih spesifik dan mendetail. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik, serta menawarkan perspektif baru untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen dan pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini penting bagi Maxim dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, terutama terkait dengan kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan. Selain itu, Maxim dapat merumuskan strategi yang lebih tepat dan efektif untuk menarik pelanggan baru serta mempertahankan yang sudah ada. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dengan secara signifikan berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan memperluas pangsa pasar Maxim.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Kajian ini berpeluang memberikan kontribusi akademis yang mendalam bagi Universitas Putera Batam, terutama dalam disiplin ilmu manajemen. Hasil dari

studi ini dapat menjadi materi pembelajaran yang memperkaya pemahaman mahasiswa mengenai transformasi digital yang terus berkembang. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan reputasi universitas sebagai pusat penelitian berkualitas yang mampu menghasilkan karya ilmiah yang relevan dan aplikatif. Dengan melibatkan mahasiswa dalam penelitian ini, universitas juga dapat mendorong minat mereka untuk melakukan penelitian lebih lanjut, sekaligus membangun keterampilan riset yang diperlukan untuk dunia profesional.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini dapat memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut yang mengkaji hubungan antara variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat membuka peluang untuk eksplorasi lebih dalam mengenai dinamika pasar digital dan perilaku konsumen di masa depan, serta mendorong suatu penelitian komparatif antara berbagai aplikasi transportasi lainnya. Dengan demikian, kajian ini tak hanya menyuguhkan informasi berharga untuk masa kini, namun juga memiliki kemampuan untuk merangsang penelitian-penelitian baru yang akan memperluas pemahaman kita mengenai faktor-faktor yang turut membentuk kepuasan para konsumen secara komprehensif.