

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari model konseptual yang dibangun berdasarkan metode E-SERVQUAL dengan lima variabel ditemukan bahwa semua hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai signifikan dengan pengaruh atau keterkaitan antar setiap variabel sebesar R-Square 0,5835 atau 58,35%. Artinya memiliki pengaruh dengan tingkat yang moderat atau sedang. Hal tersebut dibuktikan dengan uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian menemukan bahwa *System Availability* berpengaruh positif terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome dengan nilai T-Statistik yang diperoleh sebesar 2,1588 sehingga nilai p-value $0,0334 < 0,05$.
2. *Fulfillment* berpengaruh positif terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome dengan nilai T-Statistik yang diperoleh sebesar 2,0904 sehingga nilai p-value $0,0393 < 0,05$.
3. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Aplikasi Myindihome dengan nilai T-Statistik yang diperoleh sebesar 3,1370 sehingga nilai p-value $0,0023 < 0,05$.
4. Kualitas Aplikasi Myindihome berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna dengan nilai T-Statistik yang diperoleh sebesar 12,0647 sehingga

nilai p-value $0.0001 < 0,05$. Dan sebagai variabel yang paling dominan memberikan pengaruh.

5. Keterkaitan antar setiap variabel dapat dilihat dari nilai r-square yaitu variabel Kualitas Aplikasi Myindihome sebesar 0,4340 dan Loyalitas Pengguna sebesar 0,5838.

6.2 SARAN

Penulis mengakui dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan, di antaranya :

1. Keterbatasan dari model yang hanya menjelaskan tiga variabel utama dari metode e-servqual. sehingga masih ada sebagian variasi penerimaan dan penggunaan yang tidak bisa diprediksi pada penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggali atau menyelidiki kembali variabel *system availability*, *fulfillment* dan *responsiveness* pada karakter responden yang berbeda dan jumlah responden yang lebih banyak.
3. Penelitian selanjutnya dapat membuat penelitian yang kompleks dengan semua variabel yang ada di e-servqual.