

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Alfagift Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Model *E-servqual*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa E – Service Quality diterima yang berarti terdapat pengaruh E – Service Quality yang terdiri dari (*efficiency, fulfillment, system availability, privacy*) terhadap Satisfaction dengan nilai sebesar 53%.
2. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 2 dengan uji t terhadap Y ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh nilai X2 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa E – Recovery Service Quality ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh E – Recovery Service Quality yang terdiri dari (*responsiveness, compensation, contact*) terhadap Terhadap Satisfaction dengan nilai sebesar 8 %.
3. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 3 dengan uji F terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai X1 dan X2 terhadap terhadap Y. sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh E – Service Quality dan E – Recovery Service Quality secara simultan terhadap Satisfaction. Dapat

disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independen secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen, juga dapat dijelaskan bahwa Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3 diterima. Maka faktor E – Service Quality dan E – Recovery Service Quality secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap Satisfaction pengguna Alfagift dan nilai pengaruhnya adalah sebesar 83%,

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Kepada pihak perusahaan harus lebih meningkatkan *e-service quality* yang berupa (*efficiency, fulfillment, system availability, privacy*) karena dimensi tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna Alfagift)
2. Kepada pihak perusahaan harus memperbaiki dari segi *e-recovery service quality* yang berupa (*responsiveness, compensation, contact*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar berpengaruh terhadap *satisfaction* (kepuasan pengguna Alfagift)
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain untuk analisis data seperti metode SEM (*structural equation model*) menggunakan *software Smart+PLS*.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variasi sampel dan jumlah sampel yang diteliti.

