

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang diperoleh oleh peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi Kick Avenue, kualitas pelayanan yang diberikan sudah tergolong baik, namun masih terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki pelayanannya, dapat dilihat sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis *e-servqual*

Hipotesis kedua yaitu hubungan antara *reliability* dan kualitas aplikasi pada penelitian tidak memenuhi syarat untuk hipotesis dimana memiliki nilai *statistic* $1,554 < 1,96$ dan nilai *values* $0,121 > 0,05$, yang berarti aplikasi Kick Avenue belum cukup baik dalam memberikan pelayanan apabila terjadi kerusakan pada aplikasi tersebut.

2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

a. Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* kepuasan pengguna terhadap kualitas aplikasi tidak baik, terlihat pada kuadran A yang merupakan prioritas utama yang memiliki kinerja item terbanyak yaitu 5,6,7,10,11.

b. Untuk kuadran B memiliki nilai tertinggi ke dua yang berarti perlu dilakukan perbaikan pada kuadran B kinerja 1,4,8,9, karena harapan pengguna terlalu tinggi untuk kinerja aplikasi yang tidak cukup baik.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan aplikasi Kick Avenue adalah atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A karena menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *Is Success Model* guna mengukur kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Kick Avenue.
3. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode SEM (*structural equation model*) menggunakan *Smart-PLS*, seperti regresi linier berganda dan regresi linier sederhana dengan menggunakan *software SPSS*.
4. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.