

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan perumusan dan tujuan serta berdasarakan hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui SPSS 25 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menemukan bahawa dari 5 variabel *servqual* yaitu, *tengibles*, *reability*, *responsiviness*, *assurance* dan *empathy* tidak semua berpengaruh secara positif karena hanya 2 variabel yaitu *tengibles* dan *empathy* yang secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi pengguna aplikasi MiChat.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait :

1. Untuk pihak MiChat agar dapat memperbaiki lagi tingkat pelayanan pada aplikasi MiChat agar kepuasan pengguna MiChat di kota Jambi khususnya dalam bidang kehandalan.

2. Pihak dari MiChat dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga kepuasan pengguna MiChat di kota Jambi dapat sesuai dengan harapan pengguna
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggali dan menambahkan variable lain *Service Quality*. Serta dalam menggunakan jumlah sampel yang digunakan juga disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak lagi agar penelitian bisa menjadi lebih baik dan sempurna.