

BAB VI

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

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

1.1.1 Hasil Penelitian

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa :
 - a. Hubungan antara variabel *Tangibles* terhadap *Perception* tidak berpengaruh karena nilai T hitung = 0,865 < dari T tabel yakni sebesar 1,985523
 - b. Hubungan antara variabel *Reliability* terhadap *Perception* tidak berpengaruh karena nilai T hitung = 1,867 < dari T tabel yakni sebesar 1,985523
 - c. Hubungan antara variabel *Responsiveness* terhadap *Perception* tidak berpengaruh karena nilai T hitung = 0,412 < dari T tabel yakni sebesar 1,985523
 - d. Hubungan antara variabel *Asurance* terhadap *Perception* tidak berpengaruh karena nilai T hitung = 0,351 < dari T tabel yakni sebesar 1,985523

- e. Hubungan antara variabel *Empathy* terhadap *Perception* berpengaruh karena nilai T hitung = 5,126 > dari T tabel yakni sebesar 1,985523
2. Hubungan antara variabel
- a. Variabel *Tangibles* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perception*
 - b. Variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perception*
 - c. Variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perception*
 - d. Variabel *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perception*
 - e. Variabel *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perception*

Maka Dapat disimpulkan dari 5 variabel *servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak semua berpengaruh secara positif karena hanya 1 variabel yaitu *empathy* saja yang secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi pengguna aplikasi Discord.

1.2 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 dari Discord dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga kepuasan pengguna Discord di kota Jambi dapat sesuai dengan harapan pengguna.
2. Untuk pihak Discord agar dapat memperbaiki lagi tingkat pelayanan pada aplikasi Discord agar kepuasan pengguna Discord di kota Jambi khususnya dalam bidang Empati.
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.