

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Google Classroom Terhadap Kepuasan Pengguna Di SMP Pertiwi 1 Jambi Menggunakan E-SERVQUAL, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut;

1. Dalam penelitian ini peneliti menemukan nilai signifikansi untuk pengaruh *efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} (3,627) > T_{tabel} (1.66055)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Dalam penelitian ini peneliti menemukan nilai signifikansi untuk pengaruh *fulfillment* (X2) terhadap Kepuasan (Y) adalah sebesar  $0,133 > 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} (1,514) < T_{tabel} ((1.66055))$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *fulfillment* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3. Dalam penelitian ini peneliti menemukan nilai signifikansi untuk pengaruh *System availability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar  $0,003 < 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} (3,030) > T_{tabel} ((1.66055))$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *system availability* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
4. Dalam penelitian ini peneliti menemukan nilai signifikansi untuk pengaruh *Privacy* (X4) terhadap kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,025$  dan nilai  $T_{hitung} (3,846) > T_{tabel} ((1.66055))$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H4) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *privacy* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
5. Dalam penelitian ini peneliti menemukan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 42,807 dengan probabilitas atau uji signifikan (sig.) 0,000. Nilai probabilitas  $,000 < \alpha = 0,05$ , disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*efficiency, fulfillment, System availability* dan *privacy*) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam penggunaan google classroom.
6. Berdasarkan uji koefisien determinasi nilai *R square* sebesar 0,643 atau 64,3% artinya variabel *efficiency, fulfillment, System availability* dan *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna sebesar 64.3% dan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh faktor yang tidak menjadi objek dalam penelitian ini.

7. Dari hasil tersebut maka terdapat 3 variabel independen yaitu variabel efficiency, system availability dan privacy membutuhkan perbaikan dari layanan google classroom karena variabel efficiency, system availability dan privacy merupakan variabel yang mempengaruhi kualitas layanan google classroom terhadap kepuasan penggunanya.

## **7.2 SARAN**

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode E-SERVQUAL, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Bagi Siswa, semoga dengan menggunakan google classroom sebagai media pembelajaran bisa meningkatkan kualitas belajar siswa serta hasil belajar yang lebih baik dan dengan mudah memahami materi melalui google classroom.
2. Bagi guru, diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan media pembelajaran berbasis teknologi dan meningkatkan metode pengajaran yang lebih baik.
3. Bagi pengelola layanan google classroom Mempertahankan prestasi yang sudah ada sesuai dengan harapan pengguna dan lebih meningkatkan lagi kepuasan pengguna dalam menyempurnakan layanan google classroom dengan memperbaiki indikator pada variabel efficiency, system availability dan Privicy.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis google classroom, penulis sarankan agar lebih memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampe yang berbeda atau dapat menambah sampel.