

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi Zoom Meeting Terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode E-ServQual, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2) adalah sebesar 0,728
Berdasarkan hasil analisis tersebut berarti pengaruh semua variable bebas terhadap variable terikat adalah sebesar 72,8% dan sisanya sebesar 27,2% di pengaruhi variable lain diluar penelitian.
2. Berdasarkan dimensi *Efficiency* respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan dimensi *Fullfilment* respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, dan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Berdasarkan dimensi *System Availability* respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Berdasarkan dimensi *Privacy* respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

6. Berdasarkan dimensi *Responsiveness*, respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
7. Berdasarkan dimensi *Compensation*, respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
8. Berdasarkan dimensi *Contact*, respon yang didapat dari para responden rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
9. Dari hasil penelitian ini menemukan bahwa dari 7 dimensi independent yaitu *Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Compensation, Responsiveness, Contact* hanya satu dimensi yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Aplikasi Zoom Meeting) yaitu dimensi *Fullfillment*
10. Dari hasil penelitian ini bahwa variabel *E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *User Satisfaction* atau Kepuasan Pengguna (Y) dalam menggunakan layanan aplikasi Zoom Meeting maka hipotesis diterima.

6.2 SARAN

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

1. Dalam penelitian ini masih banyak kekuranganyang dirasakan oleh peneliti. Untuk itu, menyarankan kepada peneliti yang ingin mengangkat topik yang

sama di kemudian hari untuk bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna Aplikasi Zoom Meeting yang berada diluar kota Jambi atau kota lainnya.

2. Mencari tahu factor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Zoom Meeting, yaitu menggunakan variabel yang berbeda dengan variabel yang sudah di pilih dalam penelitian ini. Diharapkan kepada pengelola aplikasi Zoom Meeting agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna aplikasi Zoom Meeting terutama dalam hal fasilitas layanan, fitur yang disediakan serta informasi yang diberikan oleh pihak Zoom Meeting
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.