

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari perhitungan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Aplikasi Kitojek dapat diketahui dari hasil data pada R Square dalam hasil hitung koefisien determinasi menunjukkan variabel pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebesar 65,1%. Dengan dinyatakan bahwa hasil koefisien determinasi variabel pelayanan sebesar 65,1% terhadap variabel persepsi/kepuasan pengguna. Tabel koefisien korelasi digolongkan kedalam tingkat hubungan yang sangat kuat dan dapat diartikan tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi KitoJek di Kota Jambi sebesar 65,1%.
2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari 5 variabel *servqual* yaitu *tengibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak semua berpengaruh secara signifikan karena hanya 2 variabel yaitu *responsiveness* dan *empathy* yang secara signifikan berpengaruh terhadap persepsi pengguna (konsumen layanan aplikasi KitoJek di Kota Jambi).

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. Bagi pihak KitoJek agar dapat memperbaiki dan meningkatkan lagi pelayanan pada layanan Aplikasi KitoJek untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen KitoJek di Kota Jambi dalam hal pelayanan bukti fisik, pelayanan yang cepat, tepat dan akurat dalam memberikan informasi serta jaminan dalam memberikan pelayanan sehingga kepuasan pengguna dapat terpenuhi..
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggali dan menambahkan variabel lain dari *Service Quality* serta dalam menggunakan jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya, disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak lagi agar penelitian bisa menjadi lebih sempurna.