

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini memiliki tiga variabel yang menjadi tolak ukur yaitu efficiency, reliability, responsiveness. Kemudian dari ketiga variabel tersebut dibagi lagi menjadi dua kategori variabel Independen (Efficiency, Reliability, Responsiveness dan variabel Dependent (User Satisfaction).

Hasil dari analisis data tersebut metode regresi linier berganda memberikan kesimpulan jawaban atas rumusan masalah sebagai berikut :

1. Efficiency, Reliability dan Responsiveness secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Shopback dan nilai pengaruhnya sebesar 66,7%.
2. Efficiency yang memberikan pengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction Shopback.
3. Reliability berpengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction Shopback
4. Dan Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap User Satisfaction Shopback.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk pengelola dan pemilik Shopback agar dapat memperhatikan keseluruhan kualitas aplikasi shopback agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Sebaiknya pihak pengolah Shopback dapat lebih meningkatkan kualitas layanan shopback, karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode yang sama tetapi variabel yang berbeda dalam pengukuran kualitas shopback terhadap kepuasan pengguna untuk membandingkan hasil.