

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis pengaruh kualitas layanan Aplikasi AnterAja terhadap Kepuasan Pengguna, dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Dalam menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi AnterAja terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, terdapat 6 variabel yaitu variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Peneliti ini mengambil data melalui penyebaran kuisioner yang di selesaikan menggunakan software IBM SPSS Statistic 25.
2. Dari hasil survei kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 (seratus) responden pengguna aplikasi AnterAja, Berdasarkan Uji Validitas diketahui nilai r hitung pada semua variabel berada diatas 0,196 pada nilai r tabel. Dikarenakan semua nilai r hitung lebih tinggi dari pada 0,196 maka semua variabel pada kuisisioner dinyatakan Valid
3. Secara parsial variabel independent yang berpengaruh signifikan yaitu variabel *Reliability* dan *Responsiveness* dimana berdasarkan Uji T variabel ini memiliki pengaruh signifikan dengan ketentuan apa bila tingkat ukur yang dimiliki mengalami tingkat kepuasan pengguna aplikasi AnterAja. Dimana hasil variabel *Reliability* nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu

(3,260 > 1,986) dan nilai signifikan (0,002 < 0,05) maka H_0 di tolak dan H_2 diterima dan hasil penghitungan variabel *Responsivnes* nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu (2,482 > 1,986) dan nilai signifikan (0,015 < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_3 diterima.

4. Secara simultan (Uji F) menunjukkan F hitung (**11,538**) > (**2,31**) F tabel dan nilai signifikan (**0,000**) < α (**0,05**), maka H_0 di tolak dan H_a diterima, Artinya dapat disimpulkan Berpengaruh Signifikan variabel X secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).
5. Pada koefisien Detrminasi R^2 dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independent (*Tangibles, Reability, Responsivness, Assurance dan Empathy*) Terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 38% berdasarkan dimensi servqual sedangkan 62% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang perlu dilakukan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi AnterAja maka kelima variabel (*Tangibles, Reability, Responsivness, Assurance dan Empathy*) harus ditingkatkan secara Bersama khususnya pada variabel *Reliability* dan *Responsivnes* .
2. Penelitian selanjutnya di harapkan menggunakan metode yang berbeda seperti *E-Servqual* guna untuk mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.

3. Metode yang digunakan dengan metode lain selain *Servqual* yang menggunakan *software* SPSS, seperti metode SEM (*Structural Equation Model*) yang menggunakan SmartPLS.