

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel security, customer relationship, Fulfillment respons yang didapat dari para responden didapatkan rata-rata penilaian puas, tetapi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna nya.
2. Berdasarkan variabel Information Quality, Responsiveness, respons yang didapat dari para responden didapatkan rata-rata penilaian puas, dan berpengaruh positif secara signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna nya.

## 6.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh peneliti untuk itu, menyarankan kepada peneliti yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari untuk bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna aplikasi Gmail yang berada diluar Kota Jambi atau Kota lainnya.

### 1. Bagi Penelitian Selanjutnya

- A. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain selain E-Servqual dalam mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data atau metode lainnya untuk perbandingan hasil. Dan juga penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan dengan situs aplikasi yang bergerak dibidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangannya dengan para pesaing.