

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Dari rumusan masalah dan analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kualitas layanan aplikasi Zalora, dianalisis menggunakan metode E-Servqual dengan 7 variabel yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*.
2. Dari hasil penelitian variabel kualitas layanan yang berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi Zalora adalah berdasarkan uji parsial (Uji T) adalah *Efficiency*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, dan *Compensation* sedangkan variabel yang tidak berpengaruh adalah variabel *System Availability*, *Privacy* dan *Contact*. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Zalora adalah *Responsiveness* dan *Compensation*.
3. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) menghasilkan 7 variabel bebas yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna pada aplikasi Zalora, artinya menurut pengguna Zalora, variabel-variabel bebas tersebut dianggap penting untuk aplikasi Zalora.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan dampak baik bagi kemajuan Zalora, maupun kepada peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat topik yang sama.

1. Dari aspek *System Availability*, sebaiknya pihak Zalora terus melakukan *update* teknologi yang digunakan untuk mendukung aplikasi agar sistem nya berjalan lancar.
2. Dari aspek *Privacy*, sebaiknya pihak Zalora lebih meningkatkan dan menjaga keamanan data-data pribadi pengguna.
3. Dari aspek *Contact*, sebaiknya pihak Zalora memberikan respon yang cepat saat menerima keluhan dari pengguna agar lebih meningkatkan kualitas layanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar supaya peneliti selanjutnya dapat meneliti diluar variabel penelitian ini sehingga hasil yang didapat lebih bervariasi.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian lain untuk analisis data.