

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis kepuasan pengguna aplikasi TIX.ID menggunakan metode *E-Servqual*. Terdapat 8 variabel yang digunakan yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), keandalan (*reliability*), kerahasiaan data (*privacy*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), kontak (*contact*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Ada 8 hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. 2 hipotesis diterima yang sesuai kriteria nilai signifikansi $\leq 0,05$, yaitu efisiensi (*efficiency*) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan semua variable independen yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), keandalan (*reliability*), kerahasiaan data (*privacy*), kemampuan reaksi (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak (*contact*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Dari 8 hipotesis yang diajukan, ada 6 hipotesis yang ditolak pemenuhan (*fulfillment*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, keandalan (*reliability*) secara parsial tidak berpengaruh

positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kerahasiaan data (*privacy*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kemampuan reaksi (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kompensasi (*compensation*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kontak (*contact*) secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna,

4. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna adalah efisiensi yang ditunjukkan dari nilai t hitung $3,242 > t$ tabel $1,661$ dan $\text{sig. } 0,002 < 0,05$.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan sebagai berikut :

1. Variabel efisiensi pada aplikasi TIX.ID dapat membuat puas penggunanya. Diharapkan agar layanan pada aplikasi TIX.ID meningkatkan efisiensi agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan aplikasi TIX.ID di Kota Jambi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan menggunakan metode perbandingan perilaku pengguna layanan aplikasi lainnya. Disarankan juga untuk menambah variabel external dan variabel independen lain. Ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang akan diteliti.