

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada didapatkan hasil untuk kualitas layanan Aplikasi Telegram berdasarkan metode Servqual adapun kesimpulannya dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan Aplikasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji f dengan nilai F hitung (37.554) > F tabel (2,47) maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Jadi kesimpulannya yaitu variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian uji t menemukan bahwa :
 - a. *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1), maka hipotesis ditolak.
 - b. *Reability* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1), maka hipotesis diterima.
 - c. *Responsiveness* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1), maka hipotesis diterima.
 - d. *Assurance* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1), maka hipotesis diterima

e. *Empathy* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y1), maka hipotesis diterima.

3. Berdasarkan hasil uji t variabel yang paling dominan mempengaruhi *User Satisfaction* (Y1) adalah variabel *Assurance* (X4). Dengan nilai t hitung sebesar 3.171.

6.2 SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diperlukan dalam proyek penelitian ini untuk pengembangan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan metode selain Servqual dan tools selain SPSS 25 dalam mengukur kualitas layanan Aplikasi Telegram terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
2. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.