

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Blibli.com, dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 4 dengan uji t terhadap persepsi (Y) diterima yang berarti terdapat pengaruh *Privacy* (X4) terhadap persepsi (Y).
2. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 6 dengan uji t terhadap persepsi (Y) diterima yang berarti terdapat pengaruh *Compensation* (X7) terhadap persepsi (Y).
3. Dalam penelitian ini ternyata penulis menemukan bahwa Hipotesis 8 dengan uji F terhadap persepsi (Y) diterima yang berarti terdapat pengaruh nilai variabel X (*efficiency, system availability, responsiveness, privacy, fulfilment, compensation, contact*) terhadap persepsi (Y). sehingga diperoleh bahwa H8 diterima yang berarti terdapat pengaruh *E-servqual* terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa model diterima dan semua variabel independent secara simultan (bersama-sama) memberikan dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.

4. Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa terdapat 5 variabel ditolak yaitu variabel *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Contact*, *Responsiveness* terhadap persepsi pada uji T. Maka dari itu kelima variabel ini perlu perbaikan.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Lebih meningkatkan kepuasan dalam penyempurnaan tampilan untuk aplikasi Blibli.com, fitur yang ditawarkan dan informasi yang *up to date* terkait promosi dan kategori rekomendasi agar pembeli lebih tertarik berbelanja di aplikasi Blibli.com
2. Sebaiknya pihak pengelola Blibli.com dapat lebih meningkatkan kualitas layanan Blibli.com, karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Kepada peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini, penulis sarankan agar memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau dapat menambah sampel.