

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan Tiktok Shop berdasarkan model kesuksesan sistem informasi Servqual adapun kesimpulan jelaskan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian variabel kualitas layanan yang berpengaruh pada kepuasan pengguna Tiktok Shop berdasarkan uji parsial (Uji T) bahwa dari ke 6 variabel, 5 variabel yaitu *Empathy*, *Trust* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, hanya 4 variabel yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* yang secara signifikan tidak berpengaruh terhadap persepsi pengguna Tiktok Shop.
2. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) menghasilkan 6 variabel bebas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empahty*, *Trust* yang secara signifikan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini sebagai pelengkap terhadap kepuasan pengguna yang dapat diberikan oleh pihak Tiktok Shop sebagai berikut.

1. Untuk aplikasi Tiktok disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh contohnya pada aspek *emphty dan trust* dengan

meningkatkan kehandalan aplikasi dengan meningkatkan fitur yang mudah dipahami dan ketetapan transaksi dalam pembayaran dan memberikan kemampuan untuk mewujudkan jasa pelayanan yang baik, cepat dan akurat

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS dan metode selain Servqual, menggunakan analisa terhadap pengguna Tiktok Shop terhadap dimensi lain selain *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empahty, Trust*.
3. Sampel penelitian yang lebih dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil yang lebih luas.

