

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Pada penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel yang menjadi patokan yaitu variabel *Fulfillment*, *Reliability*, dan *System Availability* sebagai variabel *Independen* lalu variabel Kepuasan Pengguna sebagai variabel *Dependen*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KitaLulus dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada variabel *Fulfillment* ditemukan permasalahan bahwa respon aplikasi belum tergolong cepat dan tepat waktu serta pelayanan pada aplikasi KitaLulus belum sesuai dengan klaim dan penawaran yang perusahaan atau aplikasi KitaLulus tawarkan kepada pengguna, sehingga variabel *Fulfillment* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna yang artinya jika ada perubahan nilai pada variabel *Fulfillment* tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
2. Pada variabel *Reliability* berpengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna yang artinya jika ada perubahan nilai pada variabel *Fulfillment* akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
3. Pada variabel *System Availability* berpengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna yang artinya jika ada perubahan nilai pada variabel *System Availability* akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi aplikasi KitaLulus disarankan untuk meningkatkan bagian-bagian yang berpengaruh, seperti pada penelitian ini terdapat satu bagian yang tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna yaitu bagian *Fulfillment*. Jadi disarankan untuk aplikasi KitaLulus dapat mempercepat dan mengusahakan ketepatan waktu dalam merespon sehingga dapat memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi KitaLulus serta pihak KitaLulus dapat meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan klaim dan penawaran yang perusahaan atau aplikasi KitaLulus tawarkan kepada penggunanya.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *Is Success Model* guna mengukur kepuasan pengguna menggunakan aplikasi KitaLulus. Dan dapat menggunakan metode analisis selain metode *SEM (Structural Equation Model)* menggunakan *SmartPLS*, seperti regresi linier berganda dan regresi linier sederhana dengan menggunakan *Software SPSS*.