

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Payo Kepasar terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Servqual*, terdapat 5 variabel yaitu variable Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Peneliti mengambil data melalui kuesioner yang di selesaikan menggunakan *software SmartPLS 4*.
2. Berdasarkan pengujian pada model struktural menyatakan bahwa variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) dan Empati (*Empathy*) pada aplikasi Payo Kepasar **Diterima** dikarenakan nilai sampel asli bernilai positif, nilai t statistik $>1,96$ dan nilai p values memenuhi syarat yaitu $< 0,05$. Sedangkan variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) **Ditolak** dikarenakan nilai sampel asli, t statistic dan p values tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan.

6.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan, jika ada yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari disarankan untuk:

1. Mempelajari aplikasi Payo Keparas lebih dalam dan dikembangkan dengan metode selain metode *Servqual* dan variabel yang lebih kompleks untuk mengetahui kualitas dari aplikasi terhadap kepuasan pengguna sebagai perbandingan hasil.
2. Seiring dengan perkembangan teknologi maka diharapkan adanya peningkatan dari segi kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan dapat menambah jumlah pengguna baru.

Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas wawasan penelitian dan mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dengan menggunakan sampel lebih banyak sehingga kedepannya dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.