

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang menjadi tolak ukur yaitu, variabel Independen dari elemen *E-Servqual* yaitu *Reliability*, *Fulfillment*, *Responsiveness*. Dan variabel Dependen yaitu Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Proses Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Anteraja Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Jambi., dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel *Reliability* berpengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna artinya jika terjadi perubahan nilai pada variabel *Reliability* akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna.
2. Pada variabel *Fulfillment* berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna artinya jika terjadi perubahan nilai pada variabel *Fulfillment* akan mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Pada variabel *Responsiveness* didapat bahwa permasalahan respon *customer service* pada aplikasi Anteraja belum tergolong cepat dan tepat waktu dalam menangani komplain, serta pada pelayanan aplikasi Anteraja belum sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan dan aplikasi Anteraja yang telah di janjikan kepada pengguna, sehingga variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel Kepuasan Pengguna artinya jika terjadi perubahan nilai pada variabel *Responsiveness* tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

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

1. Bagi aplikasi Anteraja disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, contohnya pada aspek *Responsiveness* terhadap Persepsi pengguna dengan meningkatkan kecepatan respon *complain* dari *customer* pada layanan *customer service* yang tersedia di aplikasi Anteraja sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna serta, pihak Anteraja dapat meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh perusahaan dan aplikasi Anteraja kepada pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengangkat topik yang sama di kemudian hari untuk bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna kualitas layanan aplikasi Anteraja yang berada di luar kota Jambi atau kota lainnya dan agar dapat menggunakan metode lain seperti *DeLone and McLean* atau *tools* lain selain SEM (*Structural Equation Model*) menggunakan *SmartPLS*, seperti regresi linear berganda dan regresi linear sederhana dengan menggunakan *software SPSS (Statistical Package For The Sosial Sciences)*.

