

BAB VI

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Belanja – Belanja *Online* Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi untuk pengaruh *Efficiency* (X1) terhadap Pengguna Pengguna (Y) adalah sebesar $0,009 < 0,025$ dan nilai $T_{hitung} (2,669) > T_{tabel} (1.66055)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap kepuasan Pengguna (Y).
2. Penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi untuk pengaruh *System Availability* (X2) terhadap Pengguna Pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,025$ dan nilai $T_{hitung} (0,480) < T_{tabel} (1.66055)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X2) terhadap kepuasan Pengguna (Y).
3. Penelitian ini menghasilkan nilai signifikansi untuk pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Pengguna Pengguna (Y) adalah sebesar $0,632 > 0,025$ dan nilai $T_{hitung} (6,001) > T_{tabel} (1.66055)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis

(H3) ditolak yang berarti terdapat tidak berpengaruh antara variabel *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan Pengguna (Y).

4. Penelitian ini menghasilkan nilai f_{hitung} sebesar 32,461 dengan probabilitas atau uji signifikan (sig.) 0,000. Nilai probabilitas $0,000 < \alpha = 0,025$, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*efficiency*, *system availability* dan *Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam penggunaan aplikasi Belanjo – Belanja *Online* Kota Jambi.
5. Penelitian ini menghasilkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *System Availability* (X2) dengan nilai T_{hitung} (0,480).

1.2 SARAN

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Kepada pihak aplikasi Belanjo harus lebih meningkatkan *System Availability* yang memiliki nilai paling rendah dari para pengguna, karena para pengguna masih merasa aplikasi berjalan lambat saat digunakan sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Belanjo.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis aplikasi Belanjo, penulis sarankan agar lebih memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau dapat menambah sampel.