

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berikut ini merupakan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dari hasil survei kuesioner kepada responden yang telah disebarakan untuk keperluan data yang digunakan 317 data dari responden untuk dianalisis. Pada Proporsi untuk data responden berdasarkan yang didapat dari penyebaran kuesioner ini adalah Mahasiswa UNAMA Kota Jambi yang pernah/sedang menggunakan aplikasi Discord.
2. Dalam penelitian terdapat 8 variabel yang digunakan dan menjadi tolak ukur. Dari 8 variabel di bagi menjadi 2 kategori yaitu variabel independen dan dependen, variabel independen terdiri dari *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact*. Sedangkan variabel dependen ialah *Customer Satisfaction*.
3. Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa metode *E-Service Quality* yang digunakan dalam penelitian ini dengan 7 hipotesis, setelah dianalisis ada 3 hipotesis (H3,H5,H7) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi Discord dan ada 4 hipotesis (H1, H2, H4 dan H6) memberikan pengaruh yang tidak positif dan tidak signifikan terhadap pengguna aplikasi *Discord*. Analisis pertama yang dilakukan menemukan hasil bahwa analisis

kehandalan perpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai *T-statistic construct* sebesar 2.524 dan nilai *P-values* yaitu 0,012. Analisis kelima yang dilakukan menemukan hasil bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai *T-statistic construct* sebesar 3.131 dan nilai *p values* yaitu 0.002. Analisis ketujuh yang dilakukan menemukan hasil bahwa kontak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai *T-statistic construct* sebesar 3.448 dan nilai *P-values* yaitu 0,001.

4. Sehingga dapat di simpulkan aplikasi Discord ini cukup baik digunakan oleh Mahasiswa UNAMA Kota Jambi karena terdapat 3 hipotesis diterima yaitu *Reliability*, *Responsiveness* dan *Contact*, dan 4 hipotesis ditolak yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy* dan *Compensation*, dalam mengukur tingkat kepuasan dari pengguna terhadap layanan yang diberikan dari aplikasi Discord.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari kesimpulan yang dijelaskan diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Dari analisis yang di peroleh, maka dapat di ketahui variabel efisiensi, akurasi janji, kehandalan, reliabilitas, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak dan kepuasan pelanggan yang menjadi fokus bagi pihak *developer* aplikasi Discord dalam pengembangan aplikasi Discord dengan di

sosialisasikan dan mengotimalkan layanan pada aplikasi Discord, karena semakin baik kualitas layanan dan sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna terutama mahasiswa, serta makin banyak masyarakat lainnya yang menggunakan aplikasi ini.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *End User Computing Satifaction* (EUCS), TAM, Webqual dan metode lainnya, guna mengukur kepuasan pengguna, untuk mengetahui diterimanya aplikasi Discord pada kampus UNAMA Kota Jambi atau tidak.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar pada penelitian yang akan dibuat.