

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

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

- a. Dapat diketahui untuk pengaruh *tangible* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y) sebesar $0,814 > 0,05$ dan nilai t statistik $0,235 < 1,96$ sehingga H1 ditolak atau hipotesis pertama tidak diterima, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif antara X1 terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Tidak adanya pengaruh variabel *tangible* (bukti fisik) bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kepuasan pengguna hal ini bisa saja disebabkan karena tampilan aplikasi dan desain warna yang kurang menarik, sehingga pengguna kurang merasa puas dalam menggunakan aplikasi.
- b. Dapat diketahui untuk pengaruh *reliability* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y) sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai t statistik $2,863 > 1,96$ sehingga H2 diterima atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif antara X2 terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

- c. Dapat diketahui untuk pengaruh *responsiveness* (X3) terhadap *user satisfaction* (Y) sebesar $0,055 > 0,05$ dan nilai t statistik $1,925 < 1,96$ sehingga H3 ditolak atau hipotesis ketiga tidak diterima, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif antara X3 terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Tidak adanya pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kepuasan pengguna hal ini bisa saja disebabkan karena sering terjadinya error dan kurang lengkap menu yang tersedia, sehingga pengguna kurang merasa puas dalam menggunakan aplikasi.
- d. Dapat diketahui untuk pengaruh *assurance* (X4) terhadap *user satisfaction* (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t statistik $3,753 > 1,96$ sehingga H4 diterima atau hipotesis keempat diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif antara X4 terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengguna aplikasi.
- e. Dapat diketahui untuk pengaruh *empathy* (X5) terhadap *user satisfaction* (Y) sebesar $0,251 > 0,05$ dan nilai t statistik $1,148 < 1,96$ sehingga H5 ditolak atau hipotesis kelima tidak diterima, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif antara X5 terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *empathy* (empati) terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Tidak adanya pengaruh variabel *empathy*

(empati) bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kepuasan pengguna hal ini bisa saja disebabkan karena sulitnya akses bagi pengguna baru, sulitnya fitur pencarian, dan kurangnya kenyamanan pengguna sehingga pengguna kurang merasa puas dalam menggunakan aplikasi.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran untuk pihak pengembang dari aplikasi *Ipustaka Jambi* dapat melakukan pengembangan kepuasan pengguna kedepannya diantaranya dengan meningkatkan kualitas layanan sistem dari sisi bukti fisik, daya tanggap dan empati. Peningkatan yang dapat dilakukan seperti memiliki tampilan, tata letak dan bahasa yang mudah dimengerti, memberikan kemudahan dalam melakukan peminjaman buku, memberikan kenyamanan dan mengerti kebutuhan pengguna.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan model penelitian *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu untuk meninjau kembali terhadap penggunaan variabel *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) karena dalam penelitian ini variabel tersebut terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).