

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dari hasil perhitungan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Hipotesis pertama yaitu variabel *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dimana nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Sedangkan untuk Hipotesis kedua yaitu variabel *Empathy* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dimana nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$). Hipotesis ketiga variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dimana nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$. Hipotesis keempat variabel *Resvonsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dimana nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$. Hipotesis kelima yaitu variabel *Assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dimana nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Hasil hipotesis ini menunjukkan bahwa Aplikasi Cukup baik dengan semua hipotesis diterima terhadap kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Resso.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang tertarik pada kajian sejenis diharapkan dapat mempertimbangkan, meninjau kembali dan memperbaiki hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya sehingga hasil penelitian tidak hanya berfokus pada analisis *Servqual* saja, bisa juga menggunakan model berbeda seperti *Webqual* ataupun *Delone and McLean*.
2. Melakukan pengolahan data menggunakan Software yang berbeda seperti Smart PLS atau AMOS