

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna Aplikasi Game Honkai Impact di grup game Telegram dalam pembelajaran. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari lima variabel *SERVQUAL* tiga variabel yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) tidak berpengaruh secara positif, hanya dua variabel yaitu Tangibles (bukti nyata) dan Empathy (empati) yang secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Honkai Impact di grup Game Telegram.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi Game Honkai Impact adalah variabel Tangibles dan Empathy.

## 6.2 SARAN

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Developer Aplikasi Game Honkai Impact untuk dapat meningkatkan layanan aplikasi ini terutama pada tingkat manfaat yang akan diterima para pengguna Aplikasi Game Honkai Impact, sehingga para pengguna akan tetap menggunakan aplikasi ini dan juga berguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi yang sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi Game Honkai Impact.
2. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain selain *SERVQUAL* dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data seperti *SPSS* atau metode lainnya untuk perbandingan hasil.
3. Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh peneliti. Untuk itu peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel di tempat yang berbeda dan lebih banyak lagi agar penelitian ini bisa menjadi lebih sempurna.