

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yang menjadi tolak ukur yaitu, (*Efficiency, System Availability, Privacy, Responsiveness* dan *Contact*) dan Variabel Dependennya yaitu *Satisfaction* (Kepuasan). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Aplikasi J&T Express sebagai penyedia jasa terhadap kepuasan pengguna dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis 2,4,5 diterima, dikarenakan X_2, X_4 dan X_5 menghasilkan nilai signifikan < 0.05 dan T hitung > 1.985 . Maka variabel *System Availability, Responsiveness dan contact* dinyatakan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. ini artinya *System Availability, Responsiveness dan contact* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi J&T Express [7].
2. Hipotesis 1 dan 3 tidak diterima, dikarenakan X_3 menghasilkan nilai signifikan > 0.05 dan T hitung < 1.985 . Maka variabel *Efficiency dan Privacy* dinyatakan tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, ini artinya *Efficiency dan Privacy* tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi J&T Express [7].

6.2 SARAN

Dari hasil penelitian ini yang sudah kami paparkan di kesimpulan terdapat pula beberapa saran yang dapat kami sampaikan, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari agar bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna aplikasi J&T Express yang berada di luar kota Jambi atau kota lainnya.
2. Untuk Tim pengembang J&T Express dapat mempertimbangkan hasil dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya sehingga layanan aplikasi J&T Express dikota Jambi dapat berkembang lebih baik lagi dan melebihi harapan pengguna.
3. Mencari tahu apa faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi J&T Express, dengan cara yaitu menggunakan variabel yang berbeda dengan varibel yang sudah di pilih dalam penelitian ini.
4. Diharapkan kepada pengelola aplikasi J&T Express agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna aplikasi J&T Express terutama dalam hal fasilitas layanan, fitur yang disediakan serta informasi yang diberikan oleh pihak J&T Express, dan mengoptimalkan beberapa kelemahan yang sudah ditampilkan dalam penelitian ini.