

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini :

1. Analisis kepuasan pengguna aplikasi game genshin impact dengan cara menganalisisnya menggunakan metode *servqual* dengan dimensi *Tangibless* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).
2. Berdasarkan hasil Uji T yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada 3 hipotesis yang diterima atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *Tangibless*, *Reliability* dan *Empathy*.
  - a. Diketahui nilai T Hitung untuk *Tangibles* adalah  $16.004 > T$  tabel 1,966 atau nilai signifikan T hitung  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis (H1) diterima.
  - b. Diketahui nilai T Hitung untuk *Reliability* adalah  $6,320 > T$  tabel 1,966 atau nilai signifikan T hitung  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis (H2) diterima.

- c. Diketahui nilai T Hitung untuk *Empahty* adalah  $3,283 > T$  tabel  $1,966$  atau nilai signifikan T hitung  $0,001 < 0,05$  maka hipotesis (H5) diterima.
3. Berdasarkan hasil perhitungan ada 2 hipotesis di tolak atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan).
  - a. Diketahui nilai T Hitung untuk *Responsiveness* adalah  $0,300 < T$  Tabel  $1,966$  atau nilai signifikan T hitung lebih besar  $0,764 > 0,05$  maka hipotesis (H3) ditolak.
  - b. Diketahui nilai T Hitung untuk *Assurance* adalah  $1,428 < 1,966$  T tabel  $1,966$  atau nilai signifikan T hitung  $0,154 < 0,05$  maka hipotesis (H4) ditolak.
4. Berdasarkan Uji F menghasilkan 5 variabel bebas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empahty* yang secara signifikan berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna, maka hipotesis (H6) diterima.

## 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 Genshin Impact* untuk dapat meningkatkan layanan aplikasi ini terutama pada tingkat manfaat yang akan diterima para pengguna Aplikasi *Game*

*Genshin Impact*, sehingga para pengguna akan tetap menggunakan aplikasi *game* ini dan juga berguna untuk meningkatkan kualitas aplikasi yang sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi *Game Genshin 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 SmartPLS 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.