

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi JD.ID, dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H1 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh antara H1 terhadap Y.
2. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H3 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh antara H3 terhadap Y.
3. penulis menemukan bahwa Hipotesis H4 dengan uji t terhadap Y diterima yang berarti terdapat pengaruh antara H4 terhadap Y.
4. Penulis menemukan bahwa H6 keseluruhan variabel bebas yaitu *Efficiency*, *Reability*, *Fulfillment*, *Responsiveness* dan *Compensation* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

#### **6.2 SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya:

1. Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini, penulis sarankan agar dapat metode pengukuran, sampel, *software* yang berbeda.
2. Diharapkan kepada pengelola aplikasi JD.ID agar dapat meningkatkan pelayanannya lagi, terutama pada bagian pemenuhan (*Fulfillment*) yang di janjikan oleh pihak aplikasi seperti ada fitur yang perlu ditambahkan dan juga pada kompensasi (*Compensation*) yang harus diberikan kepada pelanggan karena barang rusak atau tidak sesuai dengan yang dibeli.