

## **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. Berdasarkan uji validitas ada 6 buah item setelah di katakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1966) jadi pada variabel information Quality, security, responsiveness, fulfillment, user satisfaction
2. Berdasarkan uji reliabilitas ada 6 buah item cronbach's alpha dari nilai (0,825 – 0,887) karena nilai cronbach' alpha  $>$  0,60 maka dapat di simpulkan bahawa keenam variabel atau semua item pertanyaan angket adalah reliabel atau konsisten
3. Seluruh variabel X berpengaruh secara simultan terhadap Y adalah sebesar 58,8% sedangkan sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, dikarenakan hasil dari perhitungan R square 0,582 berdasarkan hasil analisis data dari hasil rekapitulasi hasil pengujian kuesioner dengan menggunakan metode e-servqual dari sisi uji validitas untuk variabel variabel information Quality, security, responsiveness, fulfillment, user satisfaction telah valid dan untuk seluruh pernyataan dari hasil uji reliabilitas untuk semua pertanyaan variabel telah dikatakan reliabel

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan aspek dimensi yang lain menggunakan metode lain atau tools lain selain metode *E-Servqual* atau menggunakan analisa terhadap aplikasi lain yang akan di analisis berikutnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan metode *E-Servqual* sebagai perbandingan mengukur kualitas layanan.
3. Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menentukan apakah aplikasi TOP Eleven ini sudah baik apa belum pada kualitas layanannya.