

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada laporan tugas akhir ini maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan model penelitian yaitu *E-SERVQUAL* dimana pada penelitian ini ada 8 variabel yang terdiri dari 7 variabel bebas (*Efficiency, Fulfillmen, Reability Privacy, Contact, Responsiveness, Compensation*) dan 1 variabel terikat (Kualitas Layanan) untuk mengetahui “Analisis Kualitas Layanan Cinnamon Roll Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi *Instagram* Menggunakan Metode *E-Servqual*”.
2. Hasil analisis menggunakan aplikasi SMARTPLS dengan metode analisis data SEM, berikut hasil hipotesis pada penelitian ini yang dimana ada 7 hipotesis yang di ajukan dalam penelitian, 4 **diterima**, dan 3 lainnya **ditolak**.
  - a. Hipotesis pertama yaitu *effiency* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,037 (negatif), nilai *t-statistic* 0,364 (< 1,96), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,358. Hasil ini berartri hipotesis 1 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coeffecientnya* negatif.

- b. Hipotesis kedua yaitu *fulfilment* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,128 (positif), nilai *t-statistic* 1.287 ( $> 1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,099. Hasil ini berarti hipotesis 2 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficientnya* positif.
- c. Hipotesis ketiga yaitu *reability* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,259 (positif), nilai *t-statistic* 2.202 ( $> 1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,014. Hasil ini berarti hipotesis 3 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficientnya* positif.
- d. Hipotesis keempat yaitu *privacy* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* -0,112 (negatif), nilai *t-statistic* 1.158 ( $< 1,96$ ), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,124. Hasil ini berarti hipotesis 4 **ditolak** dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coefficientnya* negatif.
- e. Hipotesis kelima yaitu *contact* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* - 0,029 (negatif), nilai *t-statistic* 0.287 ( $> 1,96$ ), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,387. Hasil ini berarti hipotesis 5 **ditolak**

dalam penelitian ini dan pengaruhnya negatif dilihat dari *path coefficient*-nya negatif.

- f. Hipotesis keenam yaitu *responsiveness* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,289 (positif), nilai *t-statistic* 2.484 ( $> 1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,007. Hasil ini berarti hipotesis 6 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficient*-nya positif.
- g. Hipotesis ketujuh yaitu *compensation* terhadap kualitas layanan menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficient* 0,397 (positif), nilai *t-statistic* 3.167 ( $> 1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0,001. Hasil ini berarti hipotesis 7 **diterima** dalam penelitian ini dan pengaruhnya positif dilihat dari *path coefficient*-nya positif.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk pihak yang terkait dalam manfaat penelitian ini antara lain:

1. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode berbeda dari yang penulis gunakan yaitu *E-Servqual*.

3. Untuk pihak *instagram* dan pihak Cinnamon Roll Jambi agar dapat memperbaiki lagi kualitas layanannya agar penjualan *Cinnamon Roll* Jambi terpenuhi pada aplikasi *instagram*.
4. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode selain metode *Structural Equation Model* (SEM) yang menggunakan *Smart-PLS* seperti *Regresi*, *path analysis* dengan menggunakan *software SPSS, AMOS*.