

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:
 - a. H1 : Dapat diketahui untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 7,039 > t \text{ tabel } 1,9684$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.
 - b. H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 6,087 > t \text{ tabel } 1,9684$ jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.
 - c. H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 7,960 > t \text{ tabel } 1,9684$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y.
2. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (uji F) menunjukkan bahwa:

- a. H4 : Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $335,356 > F$ tabel 2,62 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka penelitian dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak aplikasi Zenly yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak aplikasi Zenly dapat meningkatkan tingkat *responsive* dari aplikasi yang terkadang masih lambat saat digunakan, serta respon dari *customer service* juga harus ditingkatkan agar lebih tanggap terhadap pengguna yang memiliki keluhan atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi, dan meningkatkan *efficiency* dari aplikasi zenly agar tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dalam memberikan lokasi terbaru dengan memperbaiki titik pada maps yang terkadang tidak tepat pada titik lokasi.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan aspek *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* dalam metode lain atau tools lainnya selain menganalisis dengan *E-Servqual* atau menggunakan analisis terhadap Aplikasi Zenly. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan penilaian *E-servqual* sebagai perbandingan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.