

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 hitung 4,621 > t tabel 1.9662 jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
 - b. H2 : Dapat diketahui untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung 6,156 > t tabel 1.9662 jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *System Availability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
 - c. H3 : Dapat diketahui untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan t hitung 5,297 > t tabel 1.9662 jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (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 $86,914 > F$ tabel 2,62 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

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 Shopee yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak aplikasi Shopee 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 Shopee agar aplikasi tetap lancar dan tidak lemot saat digunakan sehingga akan membantu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
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 Shopee. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan penilaian *E-servqual* sebagai perbandingan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.