

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah disebarakan pada 100 responden pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi. Maka peneliti membuat kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan kategori *purposive sampling*, yang menggunakan rumus Lemeshow. maka sampel yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebesar 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden.
2. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yang menjadi tolak ukur yaitu, *Efficiency*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness* dan *Contact* dan Variabel Dependennya yaitu *Satisfaction* (Kepuasan). Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

Dari 5 variabel *e-service quality* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, dan *Contact*, terdapat tiga variabel yaitu variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Contact* yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Flip di Kota Jambi, dan terdapat 2 variabel

yaitu *Responsiveness dan Privacy* yang dinilai tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna aplikasi Flip dikota Jambi cukup baik artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi Flip dikota Jambi terbilang lumayan tinggi.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak pengelola aplikasi Flip untuk dapat mempertimbangkan hasil dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya sehingga layanan aplikasi Flip dapat berkembang lebih baik lagi dan melebihi harapan pengguna, sehingga aplikasi Flip akan lebih banyak digunakan oleh pengguna.
2. Untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama untuk juga dapat menggunakan metode selain *e-servqual* dengan menggunakan variabel yang lebih kompleks sebagai perbandingan hasil.
3. Kelemahan penelitian ini adalah sampel yang digunakan hanya berasal dari pengguna aplikasi Flip dari Kota Jambi saja dan hanya diambil 100 responden. Maka perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan sampel yang lebih banyak serta mencakup wilayah yang lebih luas.