

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **1.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada aplikasi FLIP di area wilayah Kota Jambi yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel independen (*efficiency, fulfillment, reability, privacy, contact, responsiveness* dan *compensation*) yang didapat dari para responden di area wilayah Kota Jambi, didapatkan penilaian yang berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna di wilayah Kota Jambi.
2. *Efficiency, fulfillment, reability, responsiveness, dan compensations* merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y). Sehingga perlu adanya *improvement* atau perbaikan dari variabel *efficiency, fulfillment, reability, responsiveness, dan compensations* pada aplikasi FLIP untuk mengembangkan kembali dari kekurangan yang dikeluhkan pengguna agar pengguna merasa aman dan mendapatkan tanggapan yang memuaskan.
3. Ditentukan bahwa dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa *privacy* dan *contact* merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna (Y) menjadi suatu pengaruh

pengambilan keputusan dari kepuasan pengguna yang sangat berpengaruh positif pada layanan FLIP.

## 1.2 SARAN

Berdasarkan dari penelitian pada aplikasi FLIP di area wilayah Kota Jambi, maka saran yang dapat diberikan yaitu :

1. *Efficiency, fulfillment, reability, responsiveness, dan compensations* merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan, sehingga peneliti menyarankan agar pengembang dari aplikasi FLIP dapat memperbaiki kekurangan tersebut agar para pengguna merasa nyaman dan mendapatkan respons yang tepat bagi para pengguna disetiap keluhannya.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel lainnya sebagai tolak ukur pengujian yang lebih realistis dan melakukan perbandingan dengan situs atau aplikasi yang bergerak dibidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangannya dengan para pesaing.

