BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis pengaruh *E-Service Quality* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi i.saku, bahwa terdapat tiga hipotesis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna antara lain:

1. Hipotesis H8 pada *Tangibles* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai T hitung sebesar 5.212 > T tabel 1.96645 sehingga berpengaruh secara signifikan.
2. Hipotesis H9 pada *Assurance* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai T hitung sebesar 2.412 > T tabel 1.96645 sehingga berpengaruh secara signifikan.
3. Hipotesis H10 pada *Empathy* terhadap *User Satisfaction* dengan nilai T hitung sebesar 6.788 > T tabel 1.96645 sehingga berpengaruh secara signifikan.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya:

1. Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini, penulis sarankan agar dapat metode pengukuran, sampel, *software* yang berbeda.
2. Bagi pengembang aplikasi i.saku agar dapat lebih memperhatikan variabel-variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada aplikasi i.saku.