

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode *e-servqual* dengan 5 variabel yang terdiri dari variabel bebas yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* dan variabel terikat yaitu *e-satisfaction*. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi JMO ini peneliti menyebarkan kuesioner/angket kepada pengguna aplikasi sebanyak 385 responden sebagai sampel, hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SPSS* versi 25.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dihasilkan sebagai berikut:
 - a. *Efficiency* memiliki nilai sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel *efficiency* berpengaruh positif kepada *e-satisfaction*.
 - b. *Fulfillment* memiliki nilai sebesar $0,003 < 0,05$, maka variabel *fulfillment* berpengaruh positif kepada *e-satisfaction*.
 - c. *System Availability* memiliki nilai sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel *system availability* berpengaruh positif kepada *e-satisfaction*.
 - d. *Privacy* memiliki nilai sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel *privacy* berpengaruh positif kepada *e-satisfaction*.

- e. Berdasarkan hasil dari uji F diperoleh nilai signifikansi (Sig.) yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3) dan *privacy* (X4) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *e-satisfaction* (Y).

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak aplikasi JMO harus lebih meningkatkan kualitas informasi yang berupa (*efficiency, fulfillment, system availability* dan *privacy*) karena dimensi tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layana aplikasi JMO.
2. Bagi Pengguna aplikasi JMO, semoga dengan menggunakan aplikasi JMO sebagai aplikasi yang menyediakan informasi yang *up to date* agar pengguna mendapatkan layanan seputaran ketenagakerjaan dan semua fitur aplikasi dapat di akses oleh pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis aplikasi JMO, peneliti sarankan agar lebih memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau dapat menambah sampel.

