

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi TIX ID terhadap pengguna di Jambi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi TIX ID, dari hasil data *R Square* pada perhitungan koefisien determinasi terlihat bahwa variabel layanan *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* adalah 61,2%, yang dapat diartikan tingkat kepuasan pengguna sebesar 61,2%. Sedangkan sisanya 38,8% ditentukan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.
2. Hasil penelitian uji T ditemukan bahwa:
 - a. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *efficiency* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 3,808 > t \text{ tabel } 1,966276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *efficiency* **diterima** dan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 19,7%. Ini terjadi karena variabel *efficiency* (efisien) dengan indikator kemudahan akses, pencarian, dan memuat halaman yang cepat dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

- b. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *fulfilment* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ dan t hitung $3,142 > t$ tabel $1,966276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *fulfilment* **diterima** dan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 16,6%. Ini terjadi karena variabel *fulfilment* (pemenuhan) dengan indikator *user friendly*, bukti pembelian, dan prosedur layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- c. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,675 > t$ tabel $1,966276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* **diterima** dan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 20,7%. Ini terjadi karena variabel *reliability* (keandalan) dengan indikator tampilan fitur dan dapat diakses kapan saja dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- d. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *privacy* tidak berpengaruh secara signifikan sebesar $0,63 > 0,05$ dan t hitung $1,397 < t$ tabel $1,966276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *privacy* **ditolak** dan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 7,4%. Ini terjadi karena variabel *privacy* (privasi) dengan indikator perlindungan terhadap data pengguna tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- e. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,626 > t$ tabel $1,966276$

sebesar sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* **diterima** dan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 26,6%. Ini terjadi karena variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan indikator memberikan tanggapan informasi dan keluhan yang sesuai dengan keinginan pengguna aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

f. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *compensation* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ dan t hitung $2,966 > t$ tabel $1,966276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *compensation* **diterima** dan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 12%. Ini terjadi karena variabel *compensation* (kompensasi) dengan indikator pengembalian dana yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

g. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *contact* tidak berpengaruh secara signifikan sebesar $0,348 > 0,05$ dan t hitung $-0,940 < t$ tabel $1,966276$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *contact* **ditolak** dan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar - 5,1%. Ini disebabkan oleh variabel *contact* (kontak) memiliki indikator penyediaan kontak yang tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

3. Tingkat kualitas layanan aplikasi TIX ID di Jambi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari uji F dimana nilai F hitung $84,954 > F$ tabel $2,03382$.

4. Berdasarkan hasil uji T didalam penelitian ini variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu variabel *reliability* (keandalan) dengan nilai t hitung 4,675 dan nilai signifikansi 0,000.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Saran dari peneliti kepada pihak pengembang aplikasi TIX ID yaitu agar dapat meningkatkan dan memperbaiki dari segi privasi (*privacy*) dan kontak (*contact*). Dimana perbaikan terhadap perlindungan terhadap informasi pribadi pengguna yang dijamin oleh pihak TIX ID dan penyediaan layanan komunikasi secara *online (customer service)* yang lebih cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan teknik pengambilan sampel selain dari menggunakan teknik *simple random sampling*, seperti menggunakan *purposive sampling*.
3. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan rumus pengambilan sampel selain lain dari Rao Purba, seperti menggunakan rumus Lemeshow.
4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan alat bantu selain dari SPSS V25, seperti SmartPLS atau menggunakan SPSS dengan versi yang lebih baru.