

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi WhatsApp. Dalam hal ini, untuk menganalisis hubungan antara variabel tersebut, penelitian ini menggunakan SmartPLS. Dari penelitian menganalisis kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari tujuh variabel *E-Servqual* ada dua variabel yaitu *System Availability* dan *Responsiveness* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp, hanya ada lima variabel yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation*, dan *Contact* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi WhatsApp.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp adalah *Privacy*.

6.2 SARAN

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

3. Peneliti menyarankan kepada pihak WhatsApp untuk dapat meningkatkan lagi layanan aplikasi WhatsApp terutama pada bagian *System Availability dan Responsiveness* sehingga para pengguna akan tetap menggunakan Aplikasi WhatsAp dan juga berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi WhatsApp.
4. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain selain *E- Servqual* dalam mengukur kepuasan pengguna dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data seperti SPSS atau metode lainnya untuk perbandingan hasil.
5. Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh peneliti. Untuk itu peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel di tempat yang berbeda dan lebih banyak lagi agar penelitian ini bisa menjadi lebih sempurna.