

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Legends* Terhadap Mahasiswa UNAMA Menggunakan Metode *E-Servqual*. Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Legends* Terhadap Mahasiswa UNAMA Menggunakan Metode *E-Servqual*. Penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari pengguna aplikasi *Mobile Legends* di UNAMA. Data tersebut kemudian di analisis menggunakan SPSS 26 dengan menggunakan metode *E-Servqual*, memakai 8 variabel yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact* dan kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil perhitung dapat disimpulkan bahwa ada 5 hipotesis yang berpengaruh terhadap penggunaan yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Compensation*, *Contact* dan variabel x terhadap kepuasan pengguna atau H1, H2, H6, H7, dan H8. Ada 3 hipotesis yang ditolak yaitu *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness* atau H3, H4 dan H5.

3. Hasil Analisis Menggunakan Metode *E-Servqual*

- a. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *efficiency* (X1) memiliki nilai signifikan t hitung sebesar $2.288 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,023 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima yang berarti variabel *efficiency* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- b. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *fulfillment* (X2) memiliki nilai signifikan t hitung sebesar $2.133 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,034 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) diterima yang berarti variabel *fulfillment* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- c. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *system availability* (X3) memiliki nilai signifikan t hitung sebesar $1.948 < 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,052 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) ditolak yang berarti variabel *system availability* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- d. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *privacy* (X4) memiliki nilai t hitung sebesar $0,716 < 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,474 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H4) ditolak yang berarti variabel *privacy* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

- e. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (X5) memiliki nilai signifikan t hitung sebesar $1.532 < 1,966$ dan nilai signifikansi t hitung $0,126 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H5) ditolak yang berarti variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- f. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *compensation* (X6) memiliki nilai signifikan t hitung sebesar $3.280 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H6) diterima yang berarti variabel *compensation* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- g. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *contact* (X7) memiliki nilai signifikan t hitung sebesar $5.535 > 1.9668439$ dan nilai signifikansi t hitung $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H7) diterima yang berarti variabel *contact* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- h. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation* dan *Contact* (X) memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $(58.270) > F$ tabel (2.035996) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis (H8) diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy,*

Responsiveness, *Compansation* dan *Contact* (X) secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Kepada Perusahaan Moonton, untuk lebih bisa ditingkatkan lagi kedepannya dengan mengoptimalkan *efficiency*, *fullfilment*, *compansation*, *contact* karena hal ini memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, untuk mencapai kesuksesan aplikasi *Mobile Legends* melalui kualitas layanan yang baik
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *End User Statisfaction* (EUCS), *Delone and McLean*, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unfied Theory Of Accepptance And User Of Technology* (UTAUT), *Webqual* dan metode lainnya, serta dilakukan banyak pengujian dan memperbanyak sampel.