

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat 7 variabel yang menjadi tolak ukur yaitu, (*Website Design, Realibility, Responsiveness, Security, Fulfillment, Personalization, Emphaty*) dan Variabel Dependennya yaitu Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis aplikasi indrive terhadap kepuasan pengguna dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa dari 7 variabel E-Servqual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Website Design, Realibility, Responsiveness, Security, Fulfillment*, ada tiga variabel yaitu variabel, *Realibility, Security, dan Fulfillment* yang secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi inDrive.
2. Variabel lainnya yaitu *Website Design, Responsiveness, Personalization, dan Emphaty* tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi inDrive karena tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Secara keseluruhan, Kepuasan Pengguna aplikasi inDrive di Kota Jambi bisa dikatakan belum cukup baik, artinya tingkat kepuasan pengguna aplikasi inDrive di Kota Jambi terbilang belum cukup tinggi.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

1. Diharapkan untuk peneliti yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari agar bisa mengumpulkan data dari daerah lain untuk kemudian mencari tahu apakah pengaruh yang sama ditemukan dari pengguna-pengguna aplikasi inDrive yang berada di luar Kota Jambi.
2. Diharapkan untuk mencari tahu apa faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi inDrive, yaitu dengan menggunakan variabel yang berbeda dari variabel yang telah digunakan pada penelitian ini serta menggunakan metode lain selain E-Servqual dalam mengukur kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna dan mencoba untuk menggunakan alat ukur yang berbeda seperti Smart PLS untuk perbandingan hasil.