

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti pada pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Aplikasi MyIndiHome di Kota Jambi, dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji Validitas yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai r hitung mendapatkan hasil diatas 0,0993199 dimana nilai tersebut didapatkan dari hasil r tabel. Oleh karena itu, seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.
2. Berdasarkan uji Reliabilitas yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* mendapat hasil diatas nilai *Alpha* Tabel yaitu 0,60. Oleh karena itu, seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.
3. Penulis penelitian ini diketahui bahwa koefisien regresi R^2 (*R Square*) adalah 0,543, dimana terdapat pengaruh variabel independent (*Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*) sebesar 55% dan sisanya 45% dipengaruhi dari faktor lainnya.
4. Dalam penelitian ini ditentukan bahwa taraf signifikansi sebesar 0,05 dan T hitung $< T$ tabel yaitu 1,9661610. Keseluruhan hipotesis diterima pada penelitian ini, yaitu $H_1(X_1)$ *Efficiency*, $H_2(X_2)$ *Fulfillment*, $H_3(X_3)$ *Reability*, $H_4(X_4)$ *Responsiveness*, dan $H_5(X_5)$ *Contact* karena jumlah T hitung $> T$ tabel dan berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.
5. Diketahui pada uji F bahwa F hitung (91,253) $> F$ tabel (2,395184), dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat diartikan bahwa seluruh variabel

(*Efficiency, Fulfillment, Reability, Responsiveness, dan Contact*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

6. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi MyIndiHome di Kota Jambi, hal ini menandakan bahwa kualitas layanan aplikasi MyIndiHome sudah cukup baik dan dapat memuaskan para penggunanya.

6.2 SARAN

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

1. Melakukan survei secara berkelanjutan terhadap pengguna layanan untuk menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi MyIndiHome.
2. Peneliti selanjutnya di harapkan dapat menambahkan variabel *Privacy* dan *Compensation* untuk menyempurnakan keseluruhan penelitian dengan menggunakan metode *e-SERVQUAL* tersebut.
3. Peneliti selanjutnya di harapkan menggunakan metode yang berbeda seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Webqual 4.0* untuk mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.