

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify Menggunakan Metode E-*Servqual*. Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Spotify Menggunakan Metode E-*Servqual*. Penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari pengguna aplikasi Spotify. Data tersebut kemudian di analisis menggunakan SPSS 26 dengan menggunakan metode E-*Servqual*, memakai 6 variabel yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan hasil perhitung dapat disimpulkan bahwa ada 3 hipotesis yang berpengaruh terhadap penggunaan yaitu , *Reliability*, *Empathy*, dan variabel x terhadap kepuasan pengguna atau H2, H5 dan H6. Ada 3 hipotesis yang ditolak yaitu *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Assurance* atau H1, H3 dan H4.
3. Hasil Analisis Menggunakan Metode E- *Servqual*
 - a. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $-1,232 < 1.9662764$ dan nilai signifikansi t hitung $0,219 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak dan *tangibles* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
 - b. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (X2) memiliki nilai t hitung sebesar $2,517 > 1.9662764$ dan nilai signifikansi t hitung $0,012 < 0,05$, sehingga

dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan *reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

- c. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *responsivenss* (X3) memiliki nilai t hitung sebesar $1,785 < 1.9662764$ dan nilai signifikansi t hitung $0,075 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *responsivenss* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- d. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (X4) memiliki nilai t hitung sebesar $0,542 < 1.9662764$ dan nilai signifikansi t hitung $0,588 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak *assurance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- e. Hasil uji menunjukkan bahwa dimensi *empathy* (X5) memiliki nilai t hitung sebesar $8,509 > 1.9662764$ dan nilai signifikansi t hitung $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima *empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- f. Berdasarkan dari tabel ANOVA di atas, diketahui bahwa nilai sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $111.261 > F$ tabel 2.23787 . Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsivenss* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap 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. Aplikasi Spotify, untuk lebih bisa ditingkatkan lagi kedepannya dengan mengoptimalkan *Reliability*, *Empathy* karena hal ini memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, untuk mencapai kepuasan pengguna aplikasi *Spotify* 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 Accepttance And User Of Technology* (UTAUT), *Webqual* dan metode lainnya, serta dilakukan banyak pengujian dan memperbanyak sampel.