

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dalam penelitian yang sudah diteliti pada pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Zotero mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H3 (*System Availability*) dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,00 kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 7.710 besar dari t tabel 1.966, maka variabel *System Availability* dari para responden di Universitas Dinamika Bangsa, didapat kan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) di Universitas Dinamika Bangsa.
2. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H2 (*Responsiveness*) dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,00 kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 5.409 besar dari t tabel 1.966, maka variabel *Responsiveness* dari para responden di Universitas Dinamika Bangsa, didapat kan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) di Universitas Dinamika Bangsa.
3. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H1 (*Efficiency*) dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,011 lebih kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 2.566 besar dari t tabel 1.966, maka variabel *Efficiency* dari para responden di Universitas Dinamika Bangsa, didapat kan berpengaruh

secara simultan terhadap variabel dependen *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) di Universitas Dinamika Bangsa.

4. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H4 (*Contact*) dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,60 besar dari pada 0,05 juga nilai t hitung 0.525 kecil dari t tabel 1.966, maka variabel *Contact* merupakan variabel cukup lemah dari yang lainnya, artinya bahwa variabel *contact* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) pada aplikasi Zotero.

6.2 Saran

Menurut penelitian yang telah dilakukan serta hasil yang sudah disimpulkan, maka saran diantaranya :

1. Diharapkan kepada pengelola aplikasi Zotero dapat mempertahankan dan meningkatkan aplikasi dibagian *Efficiency*, *Responsiveness*, dan *System Availability* agar pengguna tetap merasa puas dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut. Peningkatan pada aspek efisiensi akan membantu pengguna untuk menyelesaikan tugas mereka lebih cepat, responsivitas yang baik akan memastikan bahwa aplikasi dapat merespon kebutuhan pengguna dengan segera, serta ketersediaan sistem yang optimal akan meminimalkan gangguan dan memastikan akses yang stabil setiap saat.

2. Diharapkan kepada pengelola aplikasi Zotero dapat meningkatkan pelayanan terutama dibagian *Contact* agar lebih tanggap terhadap pengguna yang memiliki keluhan dan kesulitan saat menggunakan aplikasi Zotero.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah sampel lainnya sebagai tolak ukur pengujian yang lebih realistis dan melakukan perbandingan dengan aplikasi yang bergerak dibidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu aplikasi terlihat kelebihan dan kekurangannya, agar pengembang aplikasi dapat memperbaiki kekurangan tersebut.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan metode atau *tools*, *software* lainnya yang berbeda untuk mengukur kepuasan pengguna.