

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis kualitas layanan aplikasi Mega Pulsa menggunakan metode *E-SERVQUAL* dapat diambil kesimpulan:

1. Dalam penelitian ini ternyata paling banyak konsumen CV. Surya Cell adalah berusia 15-25 tahun dengan jumlah 186 orang, analisis regresi *linear* berganda peneliti menemukan bahwa persamaan regresi *linear* berganda adalah $Y = a + 0,043X_1 + 0,185X_2 + 0,178X_3 + 0,192X_4 + 0,781X_5$, Dalam Uji T hipotesis diterima yaitu Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty sedangkan hipotesis Tangible mendapatkan penolakan. Dalam uji F semua variabel bebas (X) berupa Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Dalam uji koefisien determinasi peneliti mengetahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah 71% dengan error sebesar 29%.
2. Dalam penelitian ini, dari hasil analisis berdasarkan faktor faktor yang memengaruhi kualitas layanan peneliti akan memberikan beberapa rekomendasi.
3. Alasan *tangible* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, karena dari sudut pandang konsumen untuk variabel tangible tidak

terlalu berpengaruh dengan kepuasan mereka pada saat menggunakan aplikasi Mega Pulsa. Dikarenakan itu lah variabel tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Kepada bapak Henderi, peneliti menyarankan untuk mempertimbangkan rekomendasi-rekomendasi yang telah dijelaskan oleh peneliti diatas, agar pengguna dapat lebih nyaman pada saat menggunakan aplikasi Mega Pulsa.
2. Kepada peneliti berikutnya yang ingin mengambil objek ini, penulis sarankan agar menggunakan metode lain untuk mendapatkan hasil yang lebih jelas dan rinci.