

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan didapatkan hasil untuk kualitas layanan aplikasi Sociolla berdasarkan metode *E-Servqual*, adapun kesimpulannya dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Aplikasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji F dengan nilai f hitung (7.708) $>$ f tabel (2.40), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Reliability*, *Resposiveness*, *Privacy* dan *Compensation* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian uji t menemukan bahwa:
 - a. *Reliability* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y), maka hipotesis ditolak.
 - b. *Resposiveness* (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y), maka hipotesis ditolak.
 - c. *Privacy* (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y), maka hipotesis ditolak.
 - d. *Compensation* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y), maka hipotesis diterima.

6.2 SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diperlukan dalam proyek penelitian ini untuk pengembangan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan metode selain *E-Servqual* dan tools selain SPSS 25 dalam mengukur kualitas layanan Aplikasi Sociolla terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
2. Bagi developer aplikasi harus lebih meningkatkan kualitas layanan terutama yang berkaitan dengan variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Privacy* agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi/*user*.