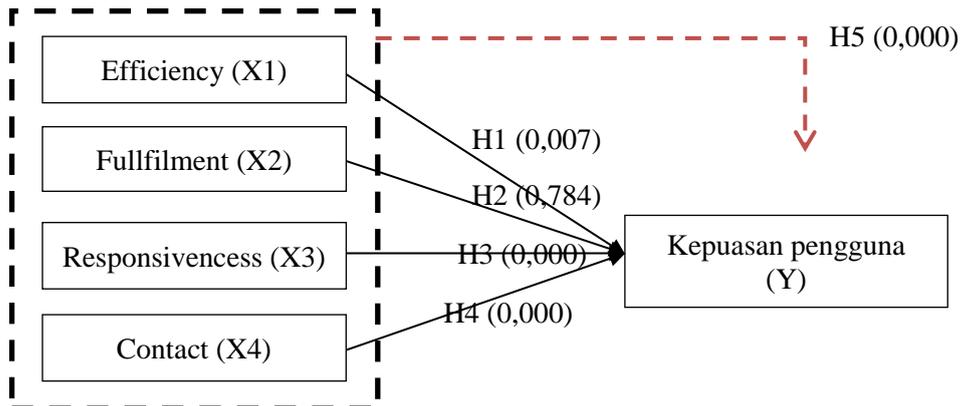


Berdasarkan hasil uji F, seluruh variabel independen (Efficiency, Fullfilment, Responsivencess, Contact) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi $0,000 (< 0,05)$.



Gambar 5. 1 Hasil Uji Hipotesis

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Kualitas Layanan GoSend pada Aplikasi Gojek terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Jambi Menggunakan Metode E-SERVQUAL”, maka dapat disimpulkan:

1. Seluruh variabel dalam model E-SERVQUAL yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, dan *Contact* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan GoSend.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diperoleh bahwa variabel *Contact* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh *Responsiveness* dan *Efficiency*. Sedangkan *Fulfillment* memberikan pengaruh yang paling kecil dan tidak signifikan secara statistik.
3. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,505, yang berarti 50,5% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan yang diuji, sementara 49,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.
4. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan valid dan reliabel, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipercaya dan sesuai untuk pengujian lebih lanjut.
5. Hasil uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) menyatakan bahwa data telah memenuhi asumsi dasar regresi linear, sehingga hasil analisis dapat diterima secara statistik.