

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk kesuksesan aplikasi Kopi Kenangan berdasarkan model kesuksesan sistem informasi *E-servqual*, adapun kesimpulan dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan penulis menemukan bahwa variabel *Fullfilment*, *Privacy*, dan *Responsiveness* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kopi Kenangan.
2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel:
 - a. *Efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.
 - b. *Fullfillment* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis diterima.
 - c. *System Avaibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.

- d. *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis diterima.
- e. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis diterima.
- f. *Compensation* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.
- g. *Contact* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna atau dalam menggunakan layanan aplikasi Kopi Kenangan maka hipotesis ditolak.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pembangunan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Untuk aplikasi Kopi Kenangan disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, contohnya pada aspek variabel *Fullfilment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Dengan meningkatkan layanan yang cepat serta memberikan informasi yang jelas dan memudahkan pengguna pada layanan yang tersedia di aplikasi Kopi Kenangan sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi Kopi Kenangan.

2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS, menggunakan analisa terhadap aplikasi Kopi Kenangan terhadap dimensi selain *Efficiency, Fullfilment, Privacy, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact*.
3. Saran sample penelitian yang lebih dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.