

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan tentang Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Taxsee Driver Dikota Jambi menggunakan metode Service Quality (*SERVQUAL*) maka peneliti memberikan kesimpulan:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi Taxsee Driver di Kota Jambi, Masalah yang timbul antara lain ketidakakuratan lokasi titik penjemputan dan titik tujuan sangat berdampak khususnya dengan pengguna aplikasi yaitu *driver* dalam menjalankan aktivitas operasional. Permasalahan yang teridentifikasi berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam memenuhi kebutuhan aktivitas sehari-hari, mengingat aplikasi tersebut berperan penting dalam menunjang pekerjaan pengemudi mulai dari penerimaan pesanan hingga pemantauan saldo.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Service Quality (*SERVQUAL*) dengan 6 variabel yang terdiri dari variabel independen yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, serta 1 variabel dependen yaitu *User Satisfaction*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas *Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap variabel terikat User Satisfaction pada aplikasi Taxsee Driver di Kota Jambi.

3. Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi Taxsee Driver dengan jumlah responden yang didapat adalah sebanyak 385 responden sebagai sampel penelitian. Kemudian, hasil kuesioner diolah menggunakan *software* SmartPLS dengan metode SEM (*Structural Equation Model*)
4. Dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang diterima dan dua hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima dan ditolak yaitu sebagai berikut:
 - a) H1, *Tangibles* (Bukti Fisik) aplikasi Taxsee Driver terhadap penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Taxsee Driver dengan nilai T-Statistic konstruk adalah 5,073 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
 - b) H2, *Reliability* (Keandalan) aplikasi Taxsee Driver terhadap penggunaan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Taxsee Driver dengan nilai T-Statistic konstruk adalah 1,735 ($<1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,083 ($>0,05$) menunjukkan bahwa *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

c) H3, *Responsiveness* (Daya Tanggap) aplikasi Taxsee Driver terhadap penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Taxsee Driver dengan nilai T-Statistic konstruk adalah 3,782 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

d) H4, *Assurance* (Jaminan) aplikasi Taxsee Driver terhadap penggunaan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Taxsee Driver dengan nilai T-Statistic konstruk adalah 1,303 ($<1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,193 ($>0,05$) menunjukkan bahwa *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

e) H5, *Empathy* (Empati) aplikasi Taxsee Driver terhadap penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Taxsee Driver dengan nilai T-Statistic konstruk adalah 4,026 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat mengetahui perbandingan antara metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan metode lainnya dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Taxsee Driver.
2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan sampel yang lebih luas dan merata karena dalam penelitian ini sampel yang digunakan hanya terbatas pada pengguna yang menggunakan aplikasi minimal 2 kali dalam sebulan dan hanya di Kota Jambi, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan jumlah sampel di wilayah lain untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif.
3. Diharapkan kepada pihak pengelola dan pengembang aplikasi Taxsee Driver untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi sistem aplikasi, terutama pada dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Empathy* yang terbukti memiliki pengaruh signifikan. Walaupun dimensi *Reliability* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, aspek tersebut tetap harus dijaga kualitasnya karena jika kepuasan pengguna terpenuhi secara baik dan menyeluruh, maka jumlah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Taxsee Driver akan semakin meningkat.

