

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Roblox dengan menggunakan metode E-Servqual, dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Dalam penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Game* Roblox penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari pengguna aplikasi yang datanya dianalisis dengan aplikasi SmartPLS dengan menggunakan metode E-Servqual dengan memakai 8 variabel yaitu *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*, dan *Satisfaction* Yang hasil nya pengguna puas dalam menggunakan Aplikasi Game Roblox.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa Efisiensi (*Efficiency*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai T-Statistic sebesar 5.255 ($> 1,96$) dan P-Values sebesar 0.000 ($< 0,05$). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Artinya, semakin efisien layanan yang diberikan aplikasi Shopee, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
3. *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* masing-masing tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Hal ini terlihat dari nilai T-Statistic yang semuanya $< 1,96$ dan P-Values yang berada di atas 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua hingga ketujuh ditolak.

4. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa dalam konteks penggunaan aplikasi *Game Roblox*, dimensi efisiensi merupakan satu-satunya faktor yang terbukti signifikan memengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan dimensi lain belum memberikan pengaruh yang berarti secara statistik.
5. Temuan ini memberikan gambaran bahwa kemudahan dan kecepatan dalam mengakses serta menggunakan layanan aplikasi menjadi prioritas utama bagi pengguna dalam menilai kepuasan mereka, dibandingkan dengan aspek-aspek lainnya seperti pemenuhan layanan, keandalan, keamanan privasi, dan kontak layanan.

6.1 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak *Game Roblox* dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) dan data analitik untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan masing-masing pengguna, terutama pada dimensi responsiveness dan contact.
2. Kepada peneliti berikutnya yang memilih objek ini, disarankan untuk memodifikasi metode analisis data seperti SPSS atau metode lainnya guna membandingkan hasilnya.

3. Roblox juga disarankan untuk meningkatkan edukasi pengguna terkait fitur-fitur aplikasi yang berkaitan dengan keamanan data (*privacy*) dan bantuan pengguna (*contact*) agar persepsi dan nilai kepuasan pada dimensi tersebut dapat meningkat.