

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian aplikasi Oh!Some di Kota Jambi populasi ada 25,814 pengguna di kota jambi setelah penentuan sampel dilakukan menggunakan *krejcie morgan* ada 380 sampel pengguna aplikasi Oh!Some di kota jambi.yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan kualitas layanan yang diberikan sudah tergolong baik tetapi masih terdapat kesejangan yang perlu diperbaiki pelayanannya, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Analisis berdasarkan *E-Servqual*
 - a. Ada 4 Hipotesis hubungan antara kualitas layanan aplikasi pada *Importance* penelitian ini tidak memenuhi syarat hipotesis yang memiliki nilai *t-statsitic* dan nilai *p-values*. Pada hipotesis *Efficiency* dengan nilai *T-Statistic* 0,959 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,338 ($>0,05$), hipotesis *System Availability* dengan nilai *T-Statistic* 1,558 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,119 ($>0,05$), hipotesis *Privacy* dengan *T-Statistic* 0,699 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,485 ($>0,05$) dan hipotesis *Responsiveness* dengan nilai *T-Statistic* 0,721($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,471 ($>0,05$). Terdapat 3 variabel yaitu, *Fulfillment*, *Compensation*, *Contact* yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!Some dan 4 variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Oh!Some.

Responsiveness 1, User Satisfaction 3, User Satisfaction 1, Compensation 3, Compensation 2, dan Compensation 1 memiliki nilai kinerja yang relatif rendah perlu adanya perbaikan secara bertahap dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi Oh!Some.

d. Kuadran IV terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran ini *Contact 3, Privacy 3, Efficiency 2, Efficiency 1, System Availability 1, System Availability 3, Fulfilment 1, Privacy 1* artinya bahwa kinerja aplikasi Oh!Some sudah baik produk yang dijual sesuai deskripsi penjual memberikan layanan yang sudah memadai.

Disimpulkan bahwa *E-servqual* mampu mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, *Importance Performance Analysis (IPA)* membantu menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat *importance* dan *performance*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Perlu adanya peningkatan pada kualitas layanan aplikasi Oh!Some pada atribut kualitas layanan yang berbeda pada kuadran 1 meunjukkan faktor-faktor mejadi prioritas utama.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan model yang berbeda seperti *Is Success Model* untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Oh!Some.

3. Metode untuk analisis data dapat dilakukan selain metode SEM (structural equation model) menggunakan *Smart-PLS*, seperti regresi linier berganda dan regresi linier sederhana dengan menggunakan software *SPSS*.

