

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna serta kualitas layanan aplikasi Trip.com di Kota Jambi, yang dianalisis menggunakan metode *E-Servqual*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengumpulkan data melalui angket yang disebarkan kepada pengguna Trip.com. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SPSS dengan mempertimbangkan tujuh variabel utama, yakni *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Contact*, *Compensation*, *Responsiveness*, dan *System Availability*.
2. Dari uji hipotesis, ditemukan bahwa variabel *Privacy* ($0,346 > 0,05$) dan *System Availability* ($0,383 > 0,05$) tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna (Y), sehingga H_0 diterima dan kedua variabel ini dianggap tidak berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, *Efficiency*, *Fulfillment*, *Contact*, *Compensation*, dan *Responsiveness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, variabel yang menunjukkan pengaruh tertinggi adalah *Contact*, dengan skor 0,241, mengindikasikan bahwa aspek layanan penyelesaian

masalah atau komunikasi yang diberikan Trip.com menjadi faktor yang paling diapresiasi oleh pengguna. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna terutama dipengaruhi oleh kecepatan dan kualitas respons dalam penyelesaian kontak layanan.

6.2 SARAN

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, beberapa rekomendasi untuk penelitian dan praktik selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola aplikasi Trip.com, disarankan agar fokus pada peningkatan layanan *Contact*, mengingat aspek ini memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna. Upaya yang dapat dilakukan antara lain memastikan menu yang tersedia mudah diakses, memberi informasi tentang fitur atau menu baru, serta menjaga pengalaman pengguna tetap menyenangkan. Dengan terpenuhinya ekspektasi pengguna, kualitas layanan dan reputasi aplikasi secara keseluruhan akan meningkat.
2. Bagi peneliti mendatang, direkomendasikan agar sampel diperluas dengan melibatkan kelompok responden yang lebih beragam atau menambah jumlah partisipan. Pendekatan ini akan meningkatkan kekuatan validitas temuan serta menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.