

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan (Servqual) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Roblox di Kota Jambi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivitas) merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna Roblox. Kecepatan sistem dalam merespons perintah pengguna serta ketersediaan bantuan menjadi indikator utama keberhasilan layanan, **Maka H3 diterima.**
2. *Reliability* (Keandalan) terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kestabilan aplikasi dalam menjalankan fitur permainan tanpa kendala *disconnect* ataupun suara yang mengganggu seperti suara *microfon* yang bocor maupun gema yang sangat menentukan tingkat kepuasan interaksi remaja di Kota Jambi, **Maka H2 diterima.**
3. *Empathy* (Empati) memiliki pengaruh positif dan signifikan. Kemudahan berinteraksi sosial dan fitur yang memahami kebutuhan personal pengguna, memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para pemain, **Maka H5 diterima.**
4. *Tangibles* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini mengisyaratkan bahwa bagi para pemain ataupun pengguna

Roblox, fungsionalitas aplikasi lebih diutamakan dibandingkan sekedar tampilan visual atau desain sebuah aplikasi saja, Sehingga **H1 ditolak**.

5. *Assurance* (Jaminan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa rasa aman dan perlindungan data pribadi belum menjadi pertimbangan utama yang memengaruhi kepuasan pengguna remaja saat bermain Roblox, Sehingga **H4 ditolak**.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengembang aplikasi Roblox:

Bagi Pengembang Aplikasi Roblox Disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu:

1. *Responsiveness*: Variabel ini memiliki pengaruh paling besar, pengembang perlu terus mengoptimalkan kecepatan server dan responsivitas sistem saat memproses perintah pengguna agar tidak terjadi kendala saat bermain.
2. *Reliability*: Terus memastikan keandalan aplikasi dengan melakukan pembaruan berkala untuk meminimalkan bug, crash, *disconnect* ataupun suara yang mengganggu seperti suara *microfon* yang bocor maupun gema yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam berinteraksi.

3. *Empathy*: Terus mengembangkan fitur interaksi sosial yang ramah pengguna atau *user friendly*, sehingga pemain merasa kebutuhan personal dan sosial mereka terpenuhi di dalam platform.
4. Fitur Umpan Balik *Feedback* bagi pengembang aplikasi Roblox disarankan untuk menyediakan fitur pengumpulan keluhan atau *feedback* yang lebih mudah diakses di dalam aplikasi secara langsung tanpa harus mengirim email. Agar pengembang dapat segera mengetahui kendala teknis apa yang dialami pengguna di wilayah spesifik seperti Indonesia salah satunya.