

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut :

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode E-Servqual dan diolah menggunakan software SmartPLS dapat disimpulkan bahwa yang berpengaruh positif dan signifikan adalah sebanyak 2 hipotesis (H2 dan H3) , dan ada 2 hipotesis (H1 dan H4) yang tidak memberikan pengaruh positif dan tidak signifikan, berikut penjelasannya :

1. Hasil *Efficiency* tidak mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Wattpad*
2. Hasil *Fulfillment* mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Wattpad*.
3. Hasil *Reability* mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Wattpad*.
4. Hasil *Privacy* tidak mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi *Wattpad*

6.1 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang Anda sampaikan, terdapat beberapa temuan yang dapat dijadikan saran atau implikasi untuk penelitian lebih lanjut atau

pengembangan layanan aplikasi Wattpad. Berikut adalah beberapa saran yang mungkin dapat berguna:

1. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain E-Servqual dalam pengukuran kualitas aplikasi Wattpad terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
2. Diharapkan untuk pihak Wattpad untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan kepuasan pengguna pada aplikasi Wattpad. Karena jika kepuasan pengguna (User Satisfaction) lebih terpenuhi secara baik maka jumlah pengunjung website semakin meningkat.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya memperluas ruang lingkup penelitian dengan menggunakan sampel populasi lebih banyak sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih maksimal.