

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian variabel kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret berdasarkan uji parsial (Uji T) bahwa ke-6 variabel independent yaitu, *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y).
2. Berdasarkan uji secara simultan (Uji F) disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yaitu, *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y).

6.2 SARAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk pihak aplikasi Klik Indomaret disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek kualitas layanan yang berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Karena aspek-aspek tersebut berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret, sehingga dapat mempertahankan dan juga meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Klik Indomaret.

2. Untuk penelitian berikutnya, disarankan agar peneliti mempertimbangkan penggunaan metode atau alat analisis selain SPSS. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada analisis aplikasi Klik Indomaret dengan mempertimbangkan aspek-aspek lain di luar dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.