

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh dimensi E-Servqual terhadap Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction) aplikasi *Apple Music* di Kota Jambi, dengan jumlah responden sebanyak 384 orang serta pengolahan data menggunakan metode Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4.0, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Proses pada SmartPLS menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang baik serta memiliki kemampuan penjelasan yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna. Nilai R-Square yang tinggi dan hasil uji Goodness of Fit mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik aplikasi *Apple Music* secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Berdasarkan tujuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi *Apple Music* yang diukur menggunakan metode E-Servqual berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, terutama melalui variabel Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact, sedangkan Efficiency dan System Availability tidak berpengaruh signifikan. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna adalah Privacy, sehingga aspek perlindungan data pengguna menjadi faktor

utama dalam meningkatkan kepuasan terhadap aplikasi *Apple Music*.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak *Apple Music*, disarankan untuk meningkatkan kualitas pengalaman layanan pengguna (*user experience*) dengan lebih menekankan pada aspek *fulfillment*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* yang terbukti melalui uji pada Smart PLS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar E-Servqual, seperti harga, loyalitas pelanggan, atau persepsi nilai, serta memperluas wilayah dan karakteristik responden agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.