

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan statistik, analisis data dan pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Convenience* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna *Halodoc*. secara langsung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Halodoc ke pengguna, maka kepuasan pengguna akan semakin tinggi, sehingga pelanggan tidak beralih ke aplikasi kesehatan lainnya.
2. *Perceived Value* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *ESatisfaction* pengguna Halodoc. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi *Halodoc* merasakan biaya yang murah, biaya yang seimbang dengan kemudahan transaksi, dan sesuai manfaat yang diperoleh akan meningkatkan minatnya dalam menggunakan *Halodoc*
3. *Service Quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *e-Satisfaction* pengguna Halodoc secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dimiliki Halodoc ataupun semakin buruk maka tidak akan berpengaruh sama sekali terhadap kepuasan penggunanya.
4. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pengguna Halodoc secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang dimiliki Halodoc maka akan meningkatkan kepuasan penggunanya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian. Keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti selama proses penelitian skripsi menjadi salah satu keterbatasan dalam penelitian ini. Kedua, peneliti hanya meneliti kepuasan pengguna Halodoc dari sebuah model sehingga besar kemungkinannya apabila terdapat faktor di luar variabel diatats yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Keterbatasan lain adalah dengan kriteria yang terhitung sempit sehingga hanya menggambarkan satu populasi yaitu masyarakat kota Jambi. Beberapa saran yang dapat disampaikan kepada penelitian selanjutnya dan pihak pengembang aplikasi adalah sebagai berikut :

1. Pihak pengembang aplikasi *Halodoc* dapat melakukan pengembangan (*improvement*) bahwa apa saja yang menjadi pengaruh terhadap pengguna dalam menggunakan Aplikasi *Halodoc*.
2. Menambahkan variabel – variabel yang akan dapat mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan *Halodoc*, seperti *innovativeness*, dan *perceived risk*.
3. Menggunakan variabel moderator jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), dan pengalaman (*experience*) yang dapat membuat pengaruh moderasi terhadap minat penggunaan dan perilaku penggunaan aplikasi *Halodoc*.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel agar mencakup jumlah pengguna *Halodoc* dan memilih tempat lain untuk lokasi penelitian, sehingga cakupannya lebih luas.