

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui analisis kualitas layanan *Taxsee Driver* terhadap kepuasan pengguna yang ada di kota Jambi dengan menggunakan metode *Servqual* dan berdasarkan uji yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil secara persial (Uji T) diperoleh hasil sebagai berikut:
  - a. Pada variabel *tangible* diketahui nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0.750 > 0.05$  dan nilai T hitung  $0.319 < 1.981$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 diterima dan H2a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Tangible* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
  - b. Pada variabel *reliability* diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0.675 > 0.05$  dan nilai T hitung  $0.420 < 1.981$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 diterima dan H2a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
  - c. Pada variabel *responsiveness* diketahui nilai sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0.036 < 0.05$  dan nilai T hitung  $2.125 > 1.981$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 ditolak dan H2a diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
  - d. Pada variabel *assurance* diketahui nilai sig. untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar  $0.985 > 0.05$  dan nilai T hitung  $0.019 < 1.981$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 diterima dan H2a ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
  - e. Pada variabel *empathy* diketahui nilai sig. untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai T hitung  $6.031 > 1.981$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H20 ditolak dan H2a diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Dari hasil uji simultan (Uji F) diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung  $53.320 >$  dari f tabel yaitu 1.190, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance*

(X4), *Empathy* (X5) mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

### **5.1 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi penelitian berikutnya, disarankan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap setiap variabel kualitas aplikasi *Taxsee Driver*. Hal ini dapat mencakup penelitian yang lebih detail tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kinerja, informasi, keamanan, efisiensi, dan pelayanan.
2. Dalam mengembangkan dan memperbaiki aplikasi *Taxsee Driver*, penting untuk mengintegrasikan pengguna dalam proses pengembangan. Melibatkan pengguna dalam diskusi, wawancara untuk dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kebutuhan dan preferensi pengguna yang sebenarnya.