

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian Analisa Kepuasan Pengguna ShopeeFood dengan Metode *E-Service Quality* di Yogyakarta maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 158 responden yang menggunakan ShopeeFood di Yogyakarta
2. Hasil Validitas berdasarkan pengujian pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid yang dimana nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.
3. Hasil reliabilitas menghasilkan nilai cronbach's alfa sebesar 0,955 yang artinya bahwa kuesioner reliabel.
4. Hasil penghitungan berdasarkan regresi linear berganda diketahui bahwa nilai konstanta (nilai  $a$ ) sebesar 3,262 dan untuk *efficiency* (nilai  $\beta$ ) -0,019, *availability* (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,050, *fulfilment* (nilai  $\beta$ ) sebesar -0,047, *privacy* (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,173, *responsiveness* (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,101, *compensation* (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,104, dan *contact* (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,230.
5. Hasil analisis berdasarkan regresi linear berganda terdapat beberapa variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dilihat dari hasil penghitungan menyatakan bahwa  $X_1$  *efficiency* dan  $X_3$  *fulfilment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan  $X_2$  *availability*,  $X_4$  *privacy*,  $X_5$  *responsiveness*,  $X_6$  *compensation*, dan  $X_7$  *contact* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan, yaitu :

1. Pada peneliti selajutnya diharapkan dapat melakukan analisis terhadap fitur shopeefood dengan sampel yang lebih banyak.
2. Analisis ini dapat menggunakan metode analisis lain supaya menemukan hasil dari sudut pandang lain.
3. Bagi pihak shopeefood diharapkan memperbaiki layanan kepuasan pengguna aplikasi terkait dengan banyaknya keluhan pengguna.
4. Meningkatkan fitur dan strategi baru untuk kepuasan pengguna shopeefood.