

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya, maka simpulan dari hasil analisis tersebut, sebagai berikut:

1. *Ease of Use* (X1), *Website Design* (X2), *Reliability* (X3), *System Availability* (X4), *Privacy* (X5), *Responsiveness* (X6), *Emphaty* (X7) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile. Hal ini dapat ditunjukkan dengan hasil F hitung (57,057) > F tabel (2,12) atau signifikan F (0,000) < alpha (0,05).
2. *E-service quality* (X) yang terdiri dari *Ease of Use* (X1), *Reliability* (X3) dan *Responsiveness* (X6) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile. Hal ini bisa dibuktikan dalam nilai signifikansi *Ease of Use* (X1) $0,001 < 0,05$, *Reliability* (X3) $0,003 < 0,05$ dan *Responsiveness* (X6) $0,022 < 0,05$. Sedangkan dimensi *E-service quality* yang terdiri dari *Website Design* (X2), *System Availability* (X4), *Privacy* (X5) dan *Emphaty* (X7) berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile. Hal ini bisa dibuktikan dengan nilai signifikansi *Website Design* (X2)

0,067>0,05, *System Availability* (X4) 0,343>0,05, *Privacy* (X5) 0,656>0,05, dan *Emphaty* (X7) 0,343>0,05.

3. *Ease of Use* (X1) berpengaruh dominan terhadap *Customer Satisfaction*, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai beta (0,294) yang merupakan nilai tertinggi dari variabel antara lain *Website Design* (X2), *Reliability* (X3), *System Availability* (X4), *Privacy* (X5), *Responsiveness* (X6), *Emphaty* (X7).

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Koperasi Kredit Kosayu Malang adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Kopdit Kosayu dapat memberikan perhatian khusus terkait *System Availability* yang sudah diterapkan pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile. Diharapkan Kopdit Kosayu lebih memaksimalkan dengan perlunya optimisasi terhadap program aplikasi yang mendukung setiap perangkat *smartphone* tidak hanya *Android* tetapi juga *IOS* sehingga dapat meminimalisir kendala untuk mengakses Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile.
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Kopdit Kosayu dapat memberikan perhatian khusus terkait *Emphaty* yang sudah diterapkan pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile. Diharapkan Kopdit Kosayu memunculkan fitur untuk menampung Kritik dan Saran dari para

pengguna terhadap kesulitan atau masalah yang mereka alami selama menggunakan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawari, M. A. 2014. How the Personality of Retail Bank Customers Interferes With the Relationship Between Service Quality and Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*. 33 (1). Halaman 41-57.
- Asbi Amin, G. P., & Kara, M. H. (2022). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 494–512.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. 2020. Pengaruh *E-service quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11.
- Candra, S., & Juliani, M. 2018. Impact of *E-service quality* and Customer Value on *Customer Satisfaction* in LocalBrand. *Binus Business Review*, 9(2), 125–132. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4650>
- Daga, Rosnaini. 2017. Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ke-1. Penerbit Global Research And Consulting Institute. Sulawesi Selatan.
- Dimiyati, Mohammad, Dr, S.E, M.Si. 2018. Pendekatan Hayati : Strategi Pemasaran untuk Menghadapi Persaingan yang Dinamis. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Jonathan, H. 2013. Analisis Pengaruh *E-service quality* terhadap *Customer Satisfaction* yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel TBK. *Journal of the winners*. Vol. 14. No. 2.
- Laurent, Felicia. 2016. Pengaruh *E-service quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-jek melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora* Vol.4, No.2, 2016
- Nagengast, L., Evanschitzky, H., Blut, M., & Rudolph, T. 2014. New insights in the moderating effect of switching costs on the satisfaction-repurchase behavior link. *Journal of Retailing*, 90(3), 408-427.
- Puspa Charirunnisa Chesanti, Retno setyorini. 2018. Pengaruh *E-service quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan LPPM Universitas Pendidikan Indonesia*. Vol.18. No.1

- Putri, S. D dan Arifiansyah, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*. 15(1): 1-16
- Candra, S., & Juliani, M. 2018. Impact of *E-service quality* and Customer Value on *Customer Satisfaction* in LocalBrand. *Binus Business Review*, 9(2), 125–132. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4650>
- Putranto, R P., Utami, S., dan Nurbambang, R. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Jasa Servis Ahas Rizky Motor Prambon Nganjuk). *JIMEK*. 2(2) : 182-197
- Priyanto, Dwi . 2014. SPSS 22 : pengolahan data terpraktis, Yogyakarta : ANDI OFFSET
- Rahmalia, P., & Chan, S. 2019. Pengaruh Service Quality dan *E-service quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 10(1), 66–76.
- Ratnasari R. T dan Aksa, M. H. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Ke-2. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. 2019. The impact of *e-service quality* and *Customer Satisfaction* on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Saputra, Doddy Mulyadi; Sumpena; Akbar, Y. 2013. Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap *Customer Satisfaction* yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *The Winners*, 14(2), 104.
- Siswanto, S dan Widjaja, D. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. Daya Daihatsu Puri Kembangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. 17(2):125-134
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tembilahan, D. I., & Ariska, L. 2019. Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-Customer Satisfaction* pengguna jasa layanan online ‘guddey’ di tembilahan. 5(1), 32–44.

- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penulisan* (1st ed). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & G. Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi empat, Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Candra, S., & Juliani, M. 2018. Impact of *E-service quality* and Customer Value on *Customer Satisfaction* in LocalBrand. *Binus Business Review*, 9(2), 125–132. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4650>
- Widyawati, & Ariska, L. 2019. *Pengaruh e-service quality terhadap e-Customer Satisfaction pengguna jasa layanan online ‘guddey’ di tembilahan*. 5(1), 32–44.
- Winston, A. T. ; (2021). *The Influence of E-service quality towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on GOPAY Electronic Wallet Users*. 1(1), 36–40.