

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi KAI Access, maka penulis memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Jasa Elektronik atau *E-Service Quality* pengguna aplikasi KAI Access pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sudah baik karena aplikasi KAI Access memberikan akses dan layanan yang unggul kepada penggunanya. Kemudian kepuasan pelanggan *online* atau *E-Satisfaction* pengguna aplikasi KAI Access pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta tergolong puas karena pengguna mendapatkan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan aplikasi KAI Access dan juga akses aplikasi yang mudah dan cepat saat digunakan.
2. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dengan nilai t_{hitung} sebesar 10,993 lebih besar dibandingkan dari nilai t_{tabel} 1,976 ($10,993 > 1,976$). Sedangkan nilai signifikansi senilai 0,000 yang lebih kecil dibandingkan alpha sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai koefisien sebesar 0,449 yang berarti 44,9%. Sedangkan sisanya 55,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti promosi, persepsi harga dan citra perusahaan.

B. Saran

1. Untuk Pengguna Aplikasi KAI Access

Pengguna aplikasi diharapkan untuk tetap selalu menggunakan aplikasi KAI Access untuk pemesanan tiket kereta api karena memiliki tawaran tempat duduk penumpang lebih banyak dengan harga tiket yang kompetitif.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk meneliti variabel-variabel bebas lainnya selain *e-service quality*, karena dari penelitian ini diketahui masih terdapat faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi *e-satisfaction* sebesar 55.1.