

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian serta pembahasan mengenai Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Grab di Kalangan Mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang positif antara *e-service Quality* terhadap *e-satisfaction* dengan perolehan t -hitung $>$ t -tabel ($47.895 > 1.663$) dan dengan perolehan $sig < 0.05$ ($0.000 < 0.05$). Selain itu, nilai uji t juga bernilai positif yang berarti menunjukkan adanya pengaruh dengan arah positif atau sejalan antar variabel. Sehingga, apabila ketika *e-service quality* yang dirasakan para mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri saat menggunakan *Grab* rendah maka *e-satisfaction* nya pun akan menjadi rendah juga. Begitupun apabila para mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri merasakan *e-service quality* yang baik atau tinggi saat menggunakan aplikasi *Grab*, maka *e-satisfaction* mereka pun akan menjadi baik dan tinggi pula.
2. Besar pengaruh *e-satisfaction* para mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri yang menggunakan aplikasi *Grab* adalah sebesar 96,3%, sedangkan 3,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan *Grab*

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata *e-service quality* untuk layanan Grab berada pada nilai 4,32, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan Grab sudah baik. Namun, terdapat dua aspek yang masih berada di bawah nilai rata-rata, yaitu *E-scape* (4,01) dan *Responsiveness* (4,26). Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan pada kedua aspek tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan, disarankan agar Grab memprioritaskan peningkatan pada aspek *E-scape*, seperti suasana dan daya tarik visual aplikasi, dan aspek *Responsiveness*, yang meliputi kecepatan dan keefektifan dalam merespons kebutuhan pengguna. Peningkatan pada kedua aspek ini diharapkan dapat mengoptimalkan pengalaman pengguna dan meningkatkan kualitas layanan Grab secara keseluruhan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti pengaruh variabel serupa, disarankan untuk memperluas jangkauan atau meneliti pengaruh variabel kepada komunitas lain yang lebih variatif sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang pengaruh variabel yang dipelajari dalam konteks yang lebih luas.