

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan perumusan dan tujuan serta berdasarkan hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda melalui SPSS 25 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisis Hipotesis diperoleh bahwa variabel bukti fisik, jaminan, dan empati dapat meningkatkan Perspsi atau kepuasan pengguna pada Aplikasi Layanan Paspur Onlien.
2. Berdasarkan variabel-variabel bebas dari *servqual* yaitu *tangible* (X1), *reability*(X2), *responsiveness*(X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna yaitu *Assurance* (X4) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Assurance* (X4).
3. *Assurance* (X4) menjadi pengaruh variabel paling dominan karena pengguna Aplikasi Layanan Paspur Online menganggap faktor jaminan mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan Aplikasi.
4. Hasil pengujian menggunakan uji F dapat diperoleh kesimpulan bahwa 3 dari 5 variabel bebas dari *servqual* yaitu *tangible* (X1), *reability*(X2), *responsiveness*(X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap persepsi pada Aplikasi Layanan Paspur Online

di Kota Jambi karena nilai signifikan uji F adalah nol atau kurang dari 0,05 ($\alpha - 5\%$).

6.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan persepsi pengguna layanan Paspor Online di Kota Jambi agar pihak layanan Paspor Online dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna terutama dalam hal keandalan karena pengguna belum puas pada pelayanan pada faktor keandalan, memperhatikan fasilitas layanan dan pelayanan yang baik serta dapat memberikan informasi tepat waktu sehingga pengguna tidak lagi mengeluhkan adanya kehabisan kuota untuk mengambil nomor antrian.