

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil untuk keseksesan aplikasi PeduliLindungi berdasarkan model kesuksesan sistem informasi ServQual, adapun kesimpulannya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menemukan bahwa:
  - 1) *Tangibles* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi PeduliLindungi maka hipotesis ditolak.
  - 2) *Reability* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi PeduliLindungi maka hipotesis diterima.
  - 3) *Responsiveness* (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi PeduliLindungi maka hipotesis ditolak.
  - 4) *Assurancce* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi PeduliLindungi maka hipotesis diterima.

- 5) *Empathy* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) atau dalam menggunakan layanan aplikasi PeduliLindungi maka hipotesis diterima.
2. Pengembangan aplikasi PeduliLindungi dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan kebijakan mereka sehingga aplikasi PeduliLindungi dapat menjadi sesuai harapan mereka.

## 6.2 SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diperlukan dalam proyek penelitian ini untuk pengembangan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode lain atau tools lain selain SPSS 25, menggunakan analisa terhadap aplikasi PeduliLindungi mengenai dimensi selain *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.
2. Saran sample penelitian yang lebih luas dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti objek yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.