

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai kesimpulan dan saran yang diambil dari proses analisis kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *E-Servqual*, terdapat 4 variabel independent yang digunakan yaitu variabel *Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness*, dan *Contact* serta satu variabel dependent yaitu *user satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Dalam penelitian ini proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan *g-form*.
2. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung mendapatkan hasil diatas 0.1965512 dimana nilai tersebut didapatkan dari hasil  $r$  tabel. Oleh karena itu, seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan valid.
3. Pada penelitian ini diketahui bahwa koefisien regresi  $R^2$ (R Square) adalah 0.712, dimana terdapat pengaruh variabel independent (*Efficiency*, *System Availability*, *Responsiveness*, dan *Contact*) sebesar 71.2% dan sisanya 28.8% dipengaruhi dari faktor lainnya.

4. Dalam penelitian ini ditentukan bahwa taraf signifikansi sebesar 0,05 dan  $T_{hitung} < T_{tabel}$  yaitu 1.9852510. Terdapat 3 hipotesis yang diterima pada penelitian ini, yaitu H2 (X2) *System Availability*, H3(X3) *Responsiveness*, dan H4(X4) *Contact* karena jumlah  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dan berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.. Sedangkan pada H1 (X1) *efficiency*  $T_{hitung}$  (0.935)  $< T_{tabel}$  (1.9852510), yang menyatakan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Oleh karena itu dapat diketahui variabel *efficiency* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.
5. Diketahui pada uji F bahwa  $F_{hitung}$  (58.692)  $>$  ( 2.467494) , dimana H0 ditolak dan H1 diterima. Maka dapat diartikan bahwa seluruh variabel (*Efficiency, System Availability, Responsiveness, dan Contact*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil kesimpulan pada analisis kualitas layanan aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode berbeda seperti metode *Servqual*, TAM, Delone and Mclean yang dapat

digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna serta mengetahui variabel apa saja nantinya yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa melakukan penelitian dengan objek yang sama namun dengan wilayah yang berbeda.
3. Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan menjadi bahan rujukan (*reference*) untuk penelitian selanjutnya.