BAB VI

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) yang berguna untuk melihat tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada setiap variabel E-Servqual menunjukkan bahwa dari empat hipotesis yang di uji didapat kan semua hipotesis diterima atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena memiliki nilai signifikan $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel, dengan nilai $H1 = 8,015 > t$ tabel $1,9662$, nilai $H2 = 2,943 > t$ tabel $1,9662$, nilai $H3 = 2,593 > t$ tabel $1,9662$, dan nilai $H4 = 4,329 > t$ tabel $1,9662$.
2. Berdasarkan hasil yang didapatkan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *Efficiency* (X1) karena memiliki nilai paling tinggi di antara variabel lainnya yaitu dengan nilai t hitung $8,015$.

1.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneltian dapat memeberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak pengembang aplikasi M-Paspor yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembang Aplikasi M-Paspor dapat memperhatikan aspek *Efficiency* yang merupakan aspek yang memiliki nilai paling tinggi bagi para pengguna, dimana hal ini menunjukkan aspek *Efficiency* menjadi aspek yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga perlu ditingkatkan efisiensi dari aplikasi melalui layanan yang sudah ada, agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan aplikasi M-Paspor di mana saja dan kapan saja sebagai media layanan yang membantu pengguna dalam membuat atau memperpanjang masa aktif paspor.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan aspek *Efficiency*, *Fullfilment*, *Reliability*, dan *Responsiveness* dalam metode lain selain menganalisis dengan E-Servqual atau menggunakan analisis terhadap Aplikasi selain M-Paspor. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan penilaian *E-Service Quality* sebagai perbandingan kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna.