

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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Aplikasi SIMASTER di Kantor Bupati Kabupaten Bungo sudah cukup baik, sehingga pengguna Aplikasi SIMASTER secara keseluruhan merasa cukup puas, hal ini terlihat dari banyaknya hipotesis yang diterima, dimana variabel-variabel tersebut yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*, Sedangkan variabel *reliability*, dan *empathy* ditolak.
2. Hasil penelitian Uji T, ditemukan bahwa:
 - a. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *tangibles* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangibles* diterima dan terdapat pengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan indikator tampilan fitur-fitur dalam aplikasi SIMASTER yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
 - b. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,439 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* ditolak dan terdapat pengaruh negatif terhadap *user satisfaction* dengan indikator pemberitahuan jika terjadi kesalahan

dalam absensi pegawai dan data yang akurat mengenai absensi kehadiran pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

- c. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* diterima dan terdapat pengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan indikator pada saat registrasi akun petunjuk yang diberikan jelas dan Kesigapan aplikasi SIMASTER dalam menangani keluhan penggunanya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- d. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,008 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* diterima dan terdapat pengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan indikator data pribadi pegawai yang ada pada aplikasi SIMASTER terjamin keamanannya, pengguna merasa percaya selama menggunakan sistem absensi SIMASTER dan adanya pengulangan saat gagal melakukan absensi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- e. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *empathy* berpengaruh secara signifikan sebesar $0,367 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* ditolak dan terdapat pengaruh negatif terhadap *user satisfaction* dengan indikator pengguna dapat menghubungi pihak aplikasi SIMASTER apabila ada masalah atau kendala dalam aplikasi

dan mampu memahami kebutuhan pengguna yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

3. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER di Kantor Bupati Kabupaten Bungo secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat pada uji F yang dimana nilai F hitung $0,000 < \text{nilai signifikan } 0,05$. Hal tersebut menandakan bahwa variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* (Y) sebesar 67,7%.

1.2 SARAN

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Kepada pihak aplikasi SIMASTER harus lebih meningkatkan *service quality* yang berupa (*tangibles, reliability, Responsiveness assurance* dan *empathy*) karena dimensi tersebut berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER.
2. Bagi pengguna aplikasi SIMASTER, semoga dengan menggunakan aplikasi SIMASTER sebagai aplikasi untuk absensi kehadiran kepegawaian di Kantor Bupati Kabupaten Bungo.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis aplikasi SIMASTER, penulis sarankan agar lebih memperbanyak pengujian dan juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang berbeda atau dapat menambah sampel.