

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kepuasan Pengguna aplikasi SP4N Lapor dengan menggunakan metode Servqual, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Tangibles* atau bukti fisik berpengaruh secara signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,356 > 1,96$ yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor dan dinyatakan diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Reliability* atau kehandalan berpengaruh secara signifikan $0,088 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,707 < 1,96$ yang berarti terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor dan dinyatakan ditolak.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Responsiveness* atau daya tanggap berpengaruh secara signifikan $0,169 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,375 < 1,96$ yang berarti terdapat pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor dan dinyatakan ditolak.
4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Assurance* atau jaminan berpengaruh secara signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,622 > 1,96$ yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor dan dinyatakan diterima.

5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel *Empathy* atau kepedulian berpengaruh secara signifikan $0,037 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,086 > 1,984$ yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor dan dinyatakan diterima.
6. Hasil penelitian ini menemukan bahwa ke 5 variabel *Servqual* memiliki pengaruh sebesar 66,3%.
7. Variabel dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SP4N Lapor adalah *Tangibles* yaitu sebesar 4,356

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. meningkatkan dan memperhatikan kepuasan pengguna aplikasi SP4N Lapor dan dapat meningkatkan kualitas aplikasi.
2. di harapkan mampu membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian baik dengan menggunakan indikator yang sama maupun berbeda dari sumber teori yang lebih beragam, dan terhadap objek yang berbeda.