

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis H1 yaitu *content* (X1) terhadap *user satisfaction* (Y) dengan uji t nilai t hitung 4.684 lebih besar dari t tabel yaitu 1.959423, maka H1 diterima sehingga ada pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y).
2. Hipotesis H2 yaitu *accuracy* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y) dengan uji t nilai t hitung 4.427 lebih besar dari t tabel yaitu 1.959423, maka H2 diterima sehingga ada pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y).
3. Hipotesis H3 yaitu *format* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y) dengan uji t nilai t hitung 3.071 lebih besar dari t tabel yaitu 1.959423, maka H3 diterima sehingga ada pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y).
4. Hipotesis H4 yaitu *ease of use* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y) dengan uji t nilai t hitung 5.780 lebih besar dari t tabel yaitu 1.959423, maka H4 diterima sehingga ada pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y).
5. Hipotesis H5 yaitu *timeliness* (X2) terhadap *user satisfaction* (Y) dengan uji t nilai t hitung 1.577 lebih kecil dari t tabel yaitu 1.959423, maka H5 ditolak sehingga tidak pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas isi informasi, tingkat ketepatan informasi, penyajian atau format informasi, serta kemudahan penggunaan sistem memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel *timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, yang mengindikasikan bahwa ketepatan waktu penyampaian informasi belum menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan *user satisfaction* lebih dipengaruhi oleh kualitas dan kemudahan informasi dibandingkan dengan aspek ketepatan waktu.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk pengembangan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola aplikasi M-Paspor, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi dari segi aspek *timeliness* (ketepatan waktu), seperti kecepatan dalam mengakses aplikasi, ketepatan waktu proses layanan, serta respons sistem terhadap pengguna. Dan untuk aspek *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas aplikasinya dengan memastikan informasi yang disajikan jelas, akurat, mudah dipahami, memiliki tampilan yang menarik dan konsisten, serta antarmuka aplikasi yang *user friendly* agar pengalaman pengguna tetap optimal.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan metode selain EUCS seperti *servqual* dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil dengan menggunakan variabel yang berbeda ataupun sama. Peneliti selanjutnya jua bisa melakukan perbandingan dengan aplikasi yang bergerak dibidang yang sama serta dapat menambahkan beberapa pengujian baru untuk perbandingan yang lebih baik lagi.

