BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Pada *Website* BPSIP Jambi Menggunakan Metode *E-SERVQUAL*, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai masalah-masalah yang ada pada *Website* BPSIP. Masalah-masalah tersebut yaitu kurangnya kesesuaian layanan dan kecepatan respon layanan tersedia terdapat beberapa kekurangan dalam tindak lanjut pada fitur *website*.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-SERVQUAL* dengan tujuh variabel independen yaitu *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* dan satu variabel dependen yaitu *User Satisfaction* dengan 7 hipotesis yang telah dianalisis.
3. Pada penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* BPSIP/BRMP dengan jumlah responden yang didapat adalah sebanyak 397 responden sebagai sampel pada penelitian. Kemudian hasil kuesioner diolah menggunakan *software* SmartPLS dengan metode SEM (*Structural Equation Model*). Dalam penelitian ini terdapat lima hipotesis yang diterima dan dua hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima dan ditolak yaitu sebagai berikut :
    a. Efisiensi (*Eeficiency*) terbukti berpengaruh postif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya secara langsung mendorong

kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta efisiensi proses dari *website* BPSIP berkontribusi dalam membentuk pengalaman positif yang dirasakan oleh pengguna.

b. Ketersediaan Sistem (*System Availability*) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa stabilitas dan minimnya gangguan teknis merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman penggunaan sistem yang memuaskan.

c. Pemenuhan *(Fulfillment)* terbukti tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan atau kesesuaian layanan yang tersedia belum bisa menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna.

d. Privasi *(Privacy)* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan bahwa keamanan data dan perlindungan informasi pribadi menjadi faktor penting bagi pengguna dalam menggunakan *website*.

e. Ketanggapan *(Responsiveness)* tidak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, bahwa kecepatan respon layanan belum menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengguna.

f. Kompensasi (*Compensation*) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti adanya bentuk

kompensasi atau solusi atas permasalahan yang dialami pengguna dapat meningkatkan kepuasan mereka.

g. Kontak (*Contact*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya, kemudahan pengguna dalam menghubungi pihak pengelola *website* berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode tambahan atau metode lain selain *E-SERVQUAL* agar dapat dilakukan perbandingan hasil dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna *Website* BPSIP Jambi, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden, misalnya dengan melibatkan pengguna dari wilayah luar kota, latar belakang, atau karakteristik yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran kepuasan pengguna secara lebih menyeluruh.
3. Diharapkan kepada pihak pengelola *Website* BPSIP Jambi agar terus meningkatkan kualitas layanan *website* serta memberikan perhatian lebih pada aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan, sehingga kepuasan pengguna dalam menggunakan *Website* BPSIP Jambi dapat terus meningkat.