BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus, berdasarkan hasil analisis penelitian menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), menunjukkan hasil yang positif dan berada pada kategori baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sebagian besar variabel dalam metode EUCS, yaitu *Content, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*, terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini menandakan bahwa aplikasi KitaLulus mampu menyediakan informasi yang relevan dan sesuai kebutuhan pengguna, tampilan aplikasi KitaLulus yang mudah dipahami, mudah digunakan oleh berbagai kalangan, serta mampu menyajikan informasi secara tepat waktu. Akan tetapi, variabel *Accuracy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa akurasi informasi dalam aplikasi KitaLulus dianggap sebagai standar dasar yang sudah sewajarnya dipenuhi, sehingga keberadaannya tidak lagi menjadi faktor utama yang secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi KitaLulus telah mampu memenuhi harapan pengguna dan memberikan tingkat kepuasan yang

baik, sehingga tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi KitaLulus dengan menggunakan metode EUCS telah tercapai.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi, yaitu meliputi variabel Content, Format, Ease Of Use, dan Timeliness. Keempat Variabel ini terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sehingga menandakan bahwa kualitas informasi, tampilan aplikasi, aksesibilitas, dan ketepatan waktu dalam penyajian informasi sangat penting dalam menciptakan kepuasan pengguna. Di sisi lain, variabel *Accuracy* tidak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan menandakan bahwa akurasi informasi dianggap sebagai kebutuhan dasar yang sudah terpenuhi, sehingga tidak menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi KitaLulus di Kota Jambi.

6.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pihak ataupun pengelolah dan pengembang aplikasi KitaLulus untuk meningkatkan kualitas layanan terutama pada variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena

itu bisa menjadi pengaruh yang kurang baik terhadap aplikasi KitaLulus ini sendiri. Dan mempertahan kualitas layanan pada variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan analisi aplikasi KitaLulus dengan menggunakan metode yang berbeda seperti *Theory Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang diteliti
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian, dari segi jumlah responden dan memperluas cakupan lokasi responden penelitian, agar hasil dari responden itu bisa di generalisasikan dengan baik.