

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian kualitas layanan Aplikasi Buku Pokok Makam terhadap kepuasan pengguna, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dengan menggunakan metode *E-Servqual* tidak semuanya terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Buku Pokok Makam. Dari ke 7 variabel *independent* terdapat 3 variabel yang hipotesisnya diterima dan 4 variabel yang hipotesisnya ditolak.
2. Variabel yang hipotesisnya diterima adalah variabel *Fullfilment* mendapatkan *t-statistic* > 1,64 yaitu 3,247, *P Values* < 0,05 yaitu 0,001 dan *path coefficient* bernilai positif 0,566, *Responsiveness* mendapatkan *t-statistic* > 1,64 yaitu 3,785, *P Values* < 0,05 yaitu 0,000 dan *path coefficient* bernilai positif 0,471, dan *Compensation* mendapatkan *t-statistic* > 1,64 yaitu 1,755, *P Values* < 0,05 yaitu 0,040 dan *path coefficient* bernilai positif 0,212.
3. Sedangkan variabel yang ditolak adalah variabel *Efficiency* mendapatkan *t-statistic* < 1,64 yaitu 1,640, *P Values* < 0,05 yaitu 0,051 dan *path coefficient* bernilai negatif -0,225, *System Availability* mendapatkan *t-statistic* > 1,64 yaitu 2,188, *P Values* < 0,05 yaitu 0,015 dan *path coefficient* bernilai negatif -0,178, *Privacy* mendapatkan *t-statistic* < 1,64 yaitu 0,970, *P Values* < 0,05 yaitu 0,166 dan *path coefficient* bernilai negatif -0,102 dan *Contact* mendapatkan *t-statistic* < 1,64 yaitu 1,317, *P Values* < 0,05 yaitu 0,094 dan *path coefficient* bernilai positif 0,131.
4. Berdasarkan nilai *R-Square* bahwa kepuasan pengguna memiliki nilai 0,806 termasuk kedalam kuat dan menyatakan bahwa 80,6% dipengaruhi oleh variabel *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*.

5. Dimensi yang perlu diperhatikan adalah *Fullfilment*, *Responsiveness*, dan *Compensation* karena ketiga dimensi tersebut yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga perlu ditingkatkan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengukuran kualitas layanan Aplikasi Buku Pokok Makam terhadap kepuasan pengguna, terdapat beberapa saran diantaranya :

1. Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil perlu dilakukan perbaikan terhadap Aplikasi Buku Pokok Makam. Perlu adanya perbaikan terkait UI dan UX agar fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi lebih tertata baik dari segi warna atau tata letaknya. Selain itu, perlu perbaikan terkait pengunggahan foto karena masih terjadi *error* ketika akan melihat foto yang telah diunggah. Kemudian meningkatkan keamanan terkait dokumen-dokumen penting yang telah diinputkan, agar tidak sembarangan orang dapat mengakses aplikasi.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan pengembangan terhadap Aplikasi Buku Pokok Makam menggunakan metode scrum atau metode pengembangan aplikasi lainnya.