

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Menurut hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusdaBanyumas, maka dapat disimpulkan dalam beberapa point yaitu:

1. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *offline* mulai pada bulan Agustus s/d November 2023 di kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, dan telah memenuhi sample yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu 325 responden.
2. Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS versi 25, seluruh instrumen pernyataan telah valid karena nilai dari $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$.
3. Berdasarkan hasil uji reliabilitas mendapatkan hasil yang reliabel pada seluruh variabel *e-servqual* dan kepuasan pengguna dengan menggunakan *software* SPSS didapat nilai *Cronbach's alpha* $> 0,6$.
4. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menghasilkan bahwa hubungan antar variabel *efficiency*, *fullfilment*, *system avaiability*, *Compensation* dan *Contact* berpengaruh secara signifikan, hal ini di karenakan hasil signifikasi lebih kecil dari 0,05.
5. Berdasarkan hasil uji ANOVA didapatkan hasil bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} yaitu dengan nilai ($21,492 > 2,038$). Berdasarkan hal tersebut, maka bisa disimpulkan bahwa variabel *efficiency*, *fullfilment*, *privacy*, *system availability*, *compensation*, *responsiveness* dan *contact* berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel Kepuasan Pengguna.
6. Berdasarkan hasil uji hipotesis dari tujuh hipotesis, terdapat 5 hipotesis yang diterima yaitu H1,H2,H3,H6,H7 dan 2 hipotesis yang ditolak yaitu H4 dan H5 karena jumlah t_{hitung} yang didapat

lebih kecil dari jumlah t_{tabel} (1,967), yaitu -0,124 untuk H4 dan 0,696 untuk H5.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka diperoleh beberapa saran yang bisa dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya jika dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya, Mungkin berguna untuk menggunakan metode analisis yang lebih lanjut atau kombinasi analisis statistik lainnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya dapat mengambil pendekatan yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang ditolak dalam hipotesis sebelumnya (H4 dan H5). Ini akan membantu pemahaman lebih lanjut mengenai faktor-faktor tersebut dan bagaimana mereka dapat memengaruhi kepuasan pengguna.
2. Untuk Dinarpusda, Memperkuat layanan pelanggan dengan menyediakan saluran dukungan yang lebih responsif, seperti chat langsung, forum bantuan, atau layanan dukungan. Memberikan bantuan yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepercayaan pengguna serta aktif mendengarkan masukan dan umpan balik dari pengguna aplikasi. Menerima saran, kritik, dan masukan pengguna akan membantu dalam memperbaiki fitur-fitur yang diperlukan dan memperbaiki kelemahan yang teridentifikasi.