

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP.

Hasil uji menunjukkan nilai koefisien regresi (β) sebesar 0.396, nilai t hitung sebesar 4.665, dan nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik stabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan kecepatan respons dari sistem aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP.

Hasil uji menunjukkan nilai koefisien regresi (β) sebesar 0.017, nilai t hitung sebesar 0.218, dan nilai signifikansi sebesar 0.828 (> 0.05). Meskipun informasi yang disediakan dianggap lengkap, relevan, dan akurat, namun hal ini tidak cukup kuat memengaruhi persepsi kepuasan pengguna.

3. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP.

Hasil uji menunjukkan nilai koefisien regresi (β) sebesar 0.520, nilai t hitung sebesar 5.118, dan nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05). Efisiensi layanan, pemenuhan kebutuhan pengguna, keandalan sistem, dan jaminan privasi yang ditawarkan oleh aplikasi memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Service Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 88.940 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.767 menunjukkan bahwa 76,7% variasi dari Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Service Quality* secara bersama-sama, sementara sisanya sebesar 23,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BAPENDA Kota Bandar Lampung:
 - a. Disarankan untuk meningkatkan kecepatan respons aplikasi SIMANTAP, karena rata-rata terendah pada variabel ini adalah "Proses dalam SIMANTAP tidak memerlukan waktu lama" dengan nilai rata-rata

- 4.40. BAPENDA dapat mengoptimalkan performa sistem untuk memastikan proses pelaporan dan akses aplikasi lebih cepat dan efisien..
- b. Meskipun Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, perhatian tetap perlu diberikan pada aspek "Saya menerima notifikasi atau informasi tepat waktu melalui SIMANTAP" dengan nilai rata-rata 4.05. BAPENDA disarankan untuk meningkatkan ketepatan waktu pemberitahuan dan memastikan informasi yang disampaikan selalu relevan dan terkini.
- c. Fokus pada peningkatan aspek privasi pengguna, karena rata-rata terendah adalah "Saya yakin data pribadi saya aman di SIMANTAP" dengan nilai rata-rata 4.04. BAPENDA perlu memperkuat sistem keamanan data dan memberikan jaminan kepada pengguna bahwa informasi mereka terlindungi dengan baik.
2. Untuk Penelitian Selanjutnya:
- Disarankan agar peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti persepsi manfaat, tingkat literasi digital, atau kualitas dukungan teknis, serta mempertimbangkan pendekatan metode kualitatif atau mix-method.