

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dan jawaban responden pada kuesioner diperoleh dari perhitungan kelima variabel sebanyak 88,5% atau sebanyak 354 responden merasa puas dengan aplikasi *web* UTAMA. *Ease of Use* sebagai variabel tertinggi mendapatkan sebanyak 89,25% atau sebanyak 357 pengguna sudah merasa puas dengan kemudahan pengoperasian aplikasi *web* UTAMA.
2. Berdasarkan hasil yang didapat dari uji t dan tingkat signifikan masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel *content*, *format* dan *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA. Sedangkan variabel *accuracy* dan *ease of use* tidak memberikan pengaruh positif namun memiliki tingkat signifikansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA.
3. Berdasarkan hasil yang didapat dari uji f dan tingkat signifikan masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga

Seperti yang sudah dijelaskan, kepuasan pengguna menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas dalam proses pelayanan masyarakat. Maka dari itu disarankan untuk Kantor Pertanahan Kota Surabaya I jika ingin melakukan pengembangan lebih lanjut diharapkan untuk dapat melakukan pengembangan aplikasi *web* UTAMA khususnya untuk variabel ketepatan waktu (*timeliness*) karena memiliki tingkat standar koefisien yang tinggi terhadap kepuasan pengguna, yang berarti memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Lalu dapat dilanjutkan dengan variabel *content* dan *format*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA:

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model kepuasan yang berbeda seperti TAM, TRA, TB atau sebagainya sehingga dapat diketahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA milik Kantor Pertanahan Kota Surabaya I sehingga dapat digunakan sebagai pembanding.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden sehingga data yang diperoleh pada saat diolah menjadi lebih akurat karena dianggap telah mewakili sebagian besar populasi.