

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi beberapa kesimpulan yang dapat diambil serta saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian ini.

#### **5.1 Kesimpulan**

Aplikasi CIS PDAM adalah sebuah aplikasi pengaduan yang dilengkapi berbagai fitur untuk mempermudah pengguna dalam melaporkan adanya gangguan air, cek meteran air, layanan pasang baru, dll. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari faktor-faktor e-service quality yang memiliki pengaruh dalam mengukur kepuasan pengguna di *mobile application* CIS PDAM Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi CIS PDAM Surabaya dengan metode diatas dapat diambil sebuah kesimpulan, yaitu :

1. Variable *trust* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna sebanyak 48%. Hal ini dapat dilihat secara langsung bahwa pengguna merasa aman ketika membuat akun dan saat membuka aplikasi pun pengguna merasa aman dikarenakan sertifikasi ISO yang telah didapatkan oleh PDAM.
2. Variable *reliability* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna sebesar 51%. Dapat dilihat ketika terjadi adanya kebocoran pipa, pengguna dapat melaporkan hal tersebut secara langsung dengan menggunakan aplikasi CIS PDAM Surabaya dan dapat dipantau selama 24 jam.

3. Variable *efficiency* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna sebesar 44%. Hal tersebut dapat terjadi karena pengguna tidak merasakan adanya efisiensi ketika menggunakan aplikasi CIS PDAM Surabaya.
4. Variable *citizen support* berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengguna sebesar 43%. Dikarenakan pengguna merasa tidak mendapatkan bantuan yang berarti saat menghubungi layanan *customer service*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Untuk PDAM Surabaya

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian skripsi ini ditemukan bahwa

- a. Pengguna merasa bahwa beberapa fitur masih ditemukan adanya alur yang belum efisien ketika menggunakan aplikasi CIS PDAM, karena masih ditemukan pengguna yang datang ke kantor PDAM untuk mengkonfirmasi adanya suatu masalah. Oleh karena itu hal tersebut harus ditingkatkan lagi agar pengguna tidak perlu melakukan konfirmasi ulang ketika ada gangguan ataupun laporan air keruh.
- b. Pengguna merasa aplikasi CIS PDAM belum bisa untuk diandalkan dikarenakan informasi yang diberikan terkadang belum terupdate, oleh karena itu informasi yang ada harus ditingkatkan

kembali sehingga dapat berkontribusi lebih dalam penggunaan aplikasi CIS PDAM Surabaya.

- c. Pengguna menilai bahwa dukungan kepada masyarakat yang ditawarkan oleh CIS PDAM masih kurang optimal, hal itu menyebabkan pengguna jarang memanfaatkan semua fitur yang ada pada aplikasi CIS PDAM Surabaya. Oleh karena itu kedepannya perlu ditingkatkan lagi customer service khususnya customer service CIS PDAM Surabaya agar pengguna dapat aktif dan berkontribusi dalam menggunakan aplikasi CIS PDAM Surabaya.

## 2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa menambahkan variable lain untuk lebih mengetahui faktor-faktor apa saja selain diatas yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kemudian menambahkan jumlah responden agar lebih akurat dan melibatkan dosen dalam penelitian yang akan datang.