

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bersumber pada hasil analisis data yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, peneliti akan memberikan simpulan tentang penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City)* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kota Tangerang. Maka dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Adapun besaran pengaruh yaitu sebesar 79,9% kepuasan masyarakat pengguna di Kota Tangerang dipengaruhi oleh kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE (Liveable, Investable, Visitable, dan E-City)*, dan sebesar 20,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

5.2 Saran

Bersumber pada hasil analisis dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang setidaknya dapat memberi manfaat dan dapat pula dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk Pemerintah Kota Tangerang dalam mempertahankan serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan berbasis elektronik melalui kualitas layanan aplikasi Tangerang *LIVE*. Dalam bagian ini, peneliti membagi saran ke dalam dua jenis, yaitu saran teoritis dan saran praktis antara lain sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Dikarenakan adanya keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini, variabel yang dipakai dalam penelitian ini belum dapat bertindak sebagai wakil dari semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat akan suatu layanan berbasis aplikasi. Untuk itu, peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya untuk menggunakan variabel lainnya yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat akan suatu layanan berbasis aplikasi, peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian di bagian dan dimensi lainnya sehingga dapat membandingkan hasil penelitian dengan yang sebelumnya.

2. Saran Praktis

Saran praktis yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian ini adalah kepada Pemerintah Kota Tangerang khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi dalam kualitas layanan yang memberikan kontribusi terkecil adalah dimensi *responsiveness* (tanggapan). Maka peneliti menyarankan instansi yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan aplikasi Tangerang *LIVE* untuk dapat meningkatkan lagi layanan aplikasi dengan mengusahakan pemberian tanggapan yang lebih cepat dalam merespon kendala yang dialami pengguna. Aplikasi Tangerang *LIVE* juga memerlukan peningkatan dalam penyampaian informasi, sehingga penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna dapat tersampaikan secara baik. Selain itu dimensi *reliability* (kehandalan)

memperoleh nilai rata-rata tertinggi ke empat dari lima dimensi dalam variabel kualitas layanan. Dengan memperoleh nilai rata-rata tertinggi ke empat dari lima dimensi dalam variabel kualitas layanan, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna belum merasakan kemampuan aplikasi secara menyeluruh dalam melaksanakan layanan jasa yang telah dijanjikan dengan tepat. Dalam dimensi ini, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa, yaitu bagaimana *call center* merespon setiap pertanyaan pengguna, perlu bagi pemerintah untuk memperhatikan bagaimana ketepatan dan kehandalan *call center* dan *help desk* dalam memberikan layanan sebagaimana fungsinya dan instansi yang berwenang juga perlu memperhatikan sistem registrasi maupun akses masuk (*log-in*) aplikasi Tangerang *LIVE* tersebut. Pemerintah perlu untuk memperbaiki dan meningkatkan kapasitas sistem komputer agar tidak terjadi *down* ketika aplikasi Tangerang *LIVE* digunakan secara bersama dengan jumlah pengguna yang besar.

