

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Atribut-atribut yang mempengaruhi layanan ICT dibentuk dari lima dimensi *servqual* yaitu: *tangibles*, *emphaty*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*
2. Adanya perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna yang cukup tinggi berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan antara nilai rata-rata persepsi pengguna sebesar 3,16 dan nilai rata-rata harapan pengguna yang diperoleh sebesar 4,1 dengan skala ukur 1 sampai 5.
3. Adanya *gap* yang terjadi antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna dan persepsi ICT dengan harapan pengguna. Nilai *gap* yang diperoleh bernilai negatif dengan nilai rata-rata -0,93. Hal ini menandakan adanya kesenjangan yang cukup tinggi.
4. Atribut-atribut yang menjadi usulan untuk peningkatan kualitas layanan dilihat dari besarnya nilai *gap* yang diperoleh berdasarkan perhitungan yang dilakukan terhadap nilai skor terbanyak. Atribut tersebut yaitu, Informasi yang diberikan layanan ICT informasi yang terkini, Sistem layanan ICT mudah digunakan/dioperasikan, ICT cepat tanggap terhadap keluhan pengguna, Hasil pelayanan yang diberikan ICT sangat jelas.

#### **6.2 Saran**

Hal yang dapat disarankan sebagai masukan dan perbaikan untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya adalah agar penelitian dikembangkan dengan memperluas atribut-atribut kualitas layanan dengan kombinasi beberapa metode kualitas layanan. Hal ini bertujuan untuk memperluas ruang lingkup penelitian sehingga hasil yang diperoleh bisa digeneralisasi.