

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah disebarakan pada 155 responden pengguna *website* KPKNL Jambi maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji F didapati dimensi Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi berpengaruh secara simultan atau (bersama-sama) terhadap dimensi Kepuasan Pengguna. Lalu hasil uji T, didapati dimensi Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi berpengaruh secara parsial atau (sebagian dari keseluruhan) terhadap dimensi Kepuasan Pengguna.
2. Kualitas Layanan Interaksi lebih berpengaruh terhadap kualitas *website* KPKNL Jambi, dikarenakan hasil T hitung pada variabel Kualitas Interaksi sebesar 9,370 % dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Penggunaan 4,411 % dan nilai T hitung pada Kualitas Informasi sebesar 4,750 %. Artinya peningkatan kualitas interaksi pengguna pada *website* dapat sangat mempengaruhi kepuasan pengguna yang berkunjung ke *website*.
3. Kualitas Layanan Interaksi merupakan dimensi yang paling penting untuk diperhatikan demi mencapai kepuasan pengguna *website* KPKNL Jambi, berikut indikatornya : 1) Reputasi Baik, 2) Rasa aman berinteraksi, 3)

Kepercayaan menyimpan informasi, 4) Rasa personalisasi, 5) Komunitas spesifik, 6) Komunikasi mudah, 7) Kepercayaan layanan.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak *website* KPKNL Jambi juga memperhatikan harapan pengguna dari segi Kualitas Penggunaan, walaupun pada uji T memiliki nilai pengaruh paling kecil, karena indikator dalam dimensi ini cukup penting untuk memenuhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan dalam mempelajari, memahami serta menggunakan *website* KPKNL Jambi, lalu tampilan harus didesain lebih menarik dan serapi mungkin sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna *website* dan membuat pengguna selalu ingin menggunakan kembali *website* KPKNL Jambi. Apabila pengguna kesulitan saat mengoperasikan *website*, maka akan membuat pengguna *website* tidak akan merasa puas bahkan kapok menggunakan *website*. Semakin puas pengguna *website*, maka akan membuat semakin banyak pengguna baik yang baru maupun lama, melakukan interaksi melalui *website*.
2. Selain segi Kualitas Penggunaan, segi Kualitas informasi juga harus diperhatikan, yaitu perlunya memperbaiki prosedur waktu lelang yang berlangsung, harus lebih *realtime* dan *update*. Dalam artian jika berlangsung

1 jam, misalnya dari jam 9 hingga jam 10, maka benar-benar harus berakhir di jam 10, tidak lebih dari itu.

3. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka ketiga variabel independen (kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi) harus ditingkatkan secara bersama-sama.
4. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.