

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengelola dan menganalisis data *kuesioner* yang telah disebarakan kepada 150 responden pengguna *website* Jambi Independent maka dapat dijabarkan kesimpulannya sebagai berikut:

- a. Kualitas *website* pada *website* Jambi Independent dapat dilihat melalui perhitungan koefisien determinasi yaitu variabel independent yaitu 46,5% sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
- b. Kualitas layanan interaksi lebih berpengaruh terhadap kualitas *website* Jambi Independent, dikarenakan hasil T hitung pada variabel kualitas interaksi sebesar 5,619 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan nilai T hitung pada variabel kualitas penggunaan sebesar 2,370 dan kualitas informasi sebesar 1,761.
- c. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), kualitas *website* Jambi Independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan F hitung (42,242) > F tabel (2,67) maka H_0 ditolak.
- d. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji T), kualitas *website* Jambi Independent secara parsial tidak semua berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna dikarenakan *usability* T hitung (2,370) > T tabel (1,976) maka H_0 ditolak, *information quality* -T tabel (1,976) ≤ T hitung (1,761) ≤ T tabel (1,976) maka H_0 diterima, dan *interaction quality* T hitung (5,619) > T tabel (1,976) maka H_0 ditolak.

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 :

- a. Sebaiknya pihak Jambi Independent dapat lebih memperhatikan dan mempertahankan pada kualitas interaksi karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga dapat memperoleh kualitas *website* yang lebih baik, dimana indikator yang mempengaruhi kualitas interaksi yaitu 1) reputasi yang baik, 2) rasa aman berinteraksi, 3) kepercayaan menyimpan informasi, 4) ruang personalisasi, 5) ruang komunitas, 6) komunikasi mudah dan 7) kepercayaan layanan. Sehingga penulis menyarankan sebaiknya pihak Jambi Independent dapat lebih memperhatikan dari segi kualitas interaksi seperti mempertahankan reputasi *website* Jambi Independent yang baik, meningkatkan rasa aman berinteraksi dengan *website* tidak menjadi lambat saat sedang banyak pengguna yang sedang mengakses *website*, serta meningkatkan kepercayaan pengguna akan layanan *website* dengan menyajikan informasi yang cepat, jelas, lengkap, singkat dan tepat.

- b. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka ketiga variabel independen (kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi) harus ditingkatkan secara bersama-sama.
- c. Khusus untuk kualitas informasi tidak perlu mendapat perhatian khusus dikarenakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun dapat menjadi pertimbangan jika bisa meningkatkan kualitas *website* lebih baik lagi kedepannya.
- d. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.