

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Berdasarkan pengujian Validitas, Reliabilitas dan uji Asumsi Klasik yaitu Normalitas, Heteroskedastisitas, Multikolinearitas, dan Linearitas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang telah diuji memenuhi syarat untuk dipakai dalam analisis regresi linear berganda.
2. Berdasarkan analisis linear berganda, didapatkan persamaan bagian kinerja yaitu $Y = 1.043 + 0.094X_1 + 0.150X_2 + 0.577X_3 + e$ dan persamaan bagian harapan yaitu $Y = 2.841 + 0.083X_1 + 0.310X_2 + 0.180X_3 + e$.
3. Dari uji F didapatkan kesimpulan bahwa variabel bebas pada bagian kinerja dan harapan berpengaruh secara simultan kepada variabel terikat di bagian kinerja dan harapan.
4. Berdasarkan uji T yang sudah dilakukan, pada bagian kinerja dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* dan variabel *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel *Customer Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Information Quality* sebesar 3.228 dan variabel *Interaction Quality* sebesar 8.619.

Sedangkan pada bagian harapan disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki pengaruh yang dominan terhadap variabel *Customer Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Information Quality* sebesar 4.835.

5. Pada uji Kesenjangan, didapati nilai kesenjangan terbesar pada indikator IF5 dengan nilai kesenjangan sebesar -0.49, sedangkan nilai kesenjangan terkecil didapatkan oleh indikator INQ1 dengan nilai kesenjangan 0.03.
6. Pada uji kesesuaian, didapati nilai kesesuaian tertinggi diraih indikator INQ1 dengan tingkat kesesuaian 100.79%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah dicapai oleh indikator IF5 dengan tingkat kesesuaian 87.21%.
7. Berdasarkan analisis kuadran IPA, dapat disimpulkan bahwa indikator IF3, IF6, IF7, CSF1 yang berada pada kuadran I “*Concentrate Here*” perlu untuk lebih dikembangkan oleh pihak pengembang. Indikator IF1, IF2, IF4, dan INQ2 yang berada pada kuadran II “*Keep Up The Good Work*” sudah berjalan dengan baik sesuai harapan pengguna dan perlu dipertahankan. Indikator USB3, USB4, IF5, INQ3, dan INQ4 yang berada pada kuadran III “*Low Priority*” tidak perlu diprioritaskan pengembang walaupun tetap perlu pertimbangan. Indikator yang tersisa yaitu INQ1, CSF3, dan CSF4 berada pada kuadran IV “*Possible Overkill*” tidak perlu dikembangkan lagi dan pengembang diharapkan bisa mengalokasikan sumber daya pengembangan ke kuadran I dan II.

6.2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran bagi pihak terkait dengan harapan dapat berguna untuk dimasa yang akan datang. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji T Kinerja, maka pengembang disarankan untuk lebih mengembangkan indikator-indikator yang ada pada variabel *Information Quality* dan *Interaction Quality* karena kedua indikator ini berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*.
2. Diharapkan bagi pihak pengembang untuk dapat lebih mengembangkan indikator yang masuk kedalam kuadran I “*Concentrate Here*” yaitu IF3 (Informasi yang diberikan *website* SAMSAT Jambi yang dapat dipercaya.), IF6 (Detail informasi yang diberikan oleh *website* SAMSAT Jambi sudah sesuai.), IF7 (Informasi yang diberikan oleh *website* SAMSAT Jambi mempunyai format yang sesuai.), CSF1 (Saya merasa puas karena *website* SAMSAT Jambi telah menjawab sesuai kebutuhan saya.). Hal ini dikarenakan kuadran I merupakan tempat indikator-indikator yang diharapkan pengguna tetapi belum dikembangkan oleh pihak pengembang *website*.
3. Diharapkan pengembang *website* dapat lebih sering mengupdate situs dan data-data didalamnya. Saran ini diperkuat dengan hasil uji kesesuaian dan kesenjangan indikator IF5 yaitu “*Website* SAMSAT Jambi memberikan informasi yang tepat waktu.” menunjukkan hasil yang paling buruk dibandingkan indikator yang lain.

4. Walaupun indikator USB3 yaitu “*Website SAMSAT Jambi* memiliki tampilan yang menarik.” dan indikator INQ4 “Saya merasa yakin bahwa semua proses didalam *website* berjalan secara optimal dan tidak ada *error* yang terjadi.” masuk kedalam kuadran III “*Low Priority*”, tetapi tetap perlu dipertimbangkan pihak pengembang untuk dikelola karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pertimbangan perlu dilakukan karena kurangnya pengembangan dari kedua indikator tersebut sudah menimbulkan permasalahan pada *website* www.jambisamsat.net. Permasalahan itu adalah tampilan website yang saat ini masih kurang menarik, hilangnya tombol *submit* pada menu progresif, nomor rangka, nomor mesin, dan menu nilai jual yang tidak berfungsi.
5. Bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti *website* www.jambisamsat.net, mungkin dapat menggunakan metode selain *WebQual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menjadi perbandingan hasil.