

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas *website* dengan variabel *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* [www.tournamentsoftware.com](http://www.tournamentsoftware.com) dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya pengaruh kualitas *website* (X) terhadap kepuasan pengguna (Y). Dengan 3 variabel kualitas *website* yang diuji yaitu *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi menunjukkan bahwa kualitas *website* mempengaruhi kepuasan pengguna *website* dan pemakaian dimasa akan datang. Uji F membuktikan adanya pengaruh ketiga variabel kualitas *website* secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dimana nilai F hitung (31,710) lebih besar dari nilai F tabel (2,6984).
2. Adanya pengaruh variabel *usability* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y). berdasarkan uji t, variabel *usability* secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (3,5079) yang lebih besar dari nilai t tabel (1,9850) dan nilai signifikansi (0,001) kurang dari 0,05.
3. Adanya pengaruh variabel kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). berdasarkan uji t, variabel kualitas informasi secara parsial

mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung (5.3381) yang lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1,9850) dan nilai signifikansi (0,000) kurang dari 0,05.

4. Tidak adanya pengaruh variabel kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). berdasarkan uji  $t$ , variabel kualitas interaksi secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung (0.3834) yang lebih kecil dari nilai  $t$  tabel (1,9850) dan nilai signifikansi (0,702) lebih besar dari 0,05.
5. Aspek yang menjadi keunggulan *website* dalam memenuhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi yang baik, sedangkan aspek yang menjadi kelemahan dari website ini adalah aspek kualitas interaksi.

## 6.2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan beberapa hal untuk pengembangan lebih lanjut. Berikut adalah saran yang peneliti berikan:

1. Bagi pihak *website* [www.tournamentsoftware.com](http://www.tournamentsoftware.com) sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi yang disajikan di dalam *website*. Kualitas informasi sangat mempengaruhi kepuasan pengguna *website*. Informasi harus lengkap, akurat, relevan, aktual dan benar serta disajikan dengan menarik.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya mencoba melakukan penelitian pada *website* [www.tournamentsoftware.com](http://www.tournamentsoftware.com) dengan menggunakan metode yang

lain. Metode lain yang bisa digunakan seperti metode *User Centered Design* (UCD), Metode *Usability Testing*, Metode *Pieces*, Metode *Importance Performance Analysis* dan lain sebagainya. *Website* ini cukup jarang dijadikan objek penelitian sehingga memberikan peluang untuk penelitian di masa depan. Penelitian dengan metode lain akan membererikan jawaban atas faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna selain ketiga variabel pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Puspa, Farahdilla. “Survei Nielsen Pastikan Badminton Jadi Olahraga Terpopuler di Indonesia, Kalahkan Sepak Bola.” Internet: [www.kompas.com/sports/read/2020/09/25/10000058/survey-nielsen-pastikan-badminton-jadi-olahraga-terpopuler-di-indonesia](http://www.kompas.com/sports/read/2020/09/25/10000058/survey-nielsen-pastikan-badminton-jadi-olahraga-terpopuler-di-indonesia), 2020. [Oct. 23, 2020]
- [2] Hyejoeng Kim and Linda S. Niehm. The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intention in Apparel Retailing. *Journal of Interactive Marketing*, 2009.
- [3] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Pusat Bahasa, 2018.
- [4] Husein Umar. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, 2018
- [5] Jeffrey Liker dan David Meier. The Toyota Way, 14 Prinsip Manajemen dari Perusahaan Manufaktur Terhebat di Dunia. Jakarta: Erlangga, 2019.
- [6] Tjiptono, et al. Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- [7] Taufik Ginanjar. Rahasia Membangun Website Toko Online Berpenghasilan Jutaan Rupiah. Semarang; Iffahmedia Ebook, 2014.
- [8] Yoka Ifana Putra. 1 Jam Pasti Bisa Membuat Website Gratis Otodidak Tanpa Guru. Jakarta: Dan Idea, 2015.
- [9] Philip Kotler and Kevin Lane Keller., Manajemen Pemasaran. Edisi 13.
- [10] Nufian S. Febriani dan Wayan Weda Asmara Dewi. Perilaku Konsumen di Era Digital: Beserta Studi Kasus. Malang: UB Press, 2019.
- [11] Wahidin Abbas. Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Thesis. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2013.
- [12] Natanael and Sufren. Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak. Jakarta: PT Elek Media Komputindo, 2013, pp. 1–208.

- [13] Imam Machali dan Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Kencana, 2016.
- [14] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [15] Janie, D. N. A. *Statistik Deskriptif Dan Regesi Linear Berganda Dengan Spss*. Yogyakarta: Pustaka Baru, 2012.
- [16] Sinta Aprilia Renata. *Analisis Kualitas Layanan Website Global Surya Insani Dengan Metode Webqual 4.0*. Thesis, STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi, 2018, Jambi.
- [17] Yuni Artha The. *Analisis Kualitas Website Online Shop Jessa Collection Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Thesis. STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi, 2018.
- [18] Muchlisah Alâ'Noer. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Go-Ride di Kota Jambi dengan Metode Servequal*. Thesis. STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi, 2019
- [19] Lutri Yani. *Analisis Kualitas Website Detik.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis*. Thesis. STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi, 2019.