

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Uji Validitas instrumen pada variabel *Usability* yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah item pertanyaan X1.2 (“Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan Website SAMSAT Jambi”) dengan r hitung sebesar 0,790. Variabel *Information Quality* yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah item pertanyaan X2.6 (“Website SAMSAT Jambi memberikan informasi yang tepat secara detail”) dengan r hitung sebesar 0,848. Variabel *Interaction Quality* yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah item pertanyaan X3.6 (“Website SAMSAT Jambi memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak SAMSAT Jambi”) dengan r hitung sebesar 0,850. Dan variabel *User Satisfaction* yang memiliki nilai validitas paling tinggi adalah item pertanyaan Y.2 (“Saya bersedia merekomendasikan website SAMSAT Jambi ini kepada orang lain”) dengan r hitung sebesar 0,897. Sedangkan pada uji reliabilitas yang memiliki nilai reliabilitas paling tinggi adalah instrumen X.3 (*Interaction Quality*) dengan r hitung sebesar 0,877.

2. *Usability* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction* karena didapatkan hasil t hitung sebesar $0.683 < 1.984$, *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* karena didapatkan hasil t hitung sebesar sebesar $2,479 > 1.984$ dan *Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* karena didapatkan hasil t hitung sebesar sebesar $5.403 > 1.984$. Sedangkan hasil uji regresi secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.
3. *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) lebih berpengaruh terhadap kualitas Website SAMSAT Jambi, dikarenakan hasil t hitung pada variabel kualitas interaksi sebesar 5,403 dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel *Usability* (kualitas kegunaan) sebesar 0,683 dan nilai t hitung pada variabel *Information Quality* (Kualitas interaksi) sebesar 2,479.

6.2 SARAN

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

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diharapkan pihak pengelola website SAMSAT Jambi agar meningkatkan kualitas website dari segi Kualitas Interaksi. Dengan meningkatkan Kualitas Interaksi dan

pelayanan pada website akan diperoleh kualitas website yang lebih baik agar dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengunjungi Website SAMSAT Jambi.

2. Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperluas area penelitian dan mencari ruang lingkup dengan populasi yang berbeda dan dengan menggunakan sampel lebih banyak lagi sehingga nantinya dapat diperoleh hasil yang lebih baik.
3. Penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti tentang kualitas layanan dan juga sebagai kajian di bidang ilmu komputer terutama di bidang Sistem Informasi.