

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada website PTPN VI. Dalam hal ini, untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Dari penelitian menganalisis kesuksesan website PTPN VI didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari tiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ini semua hipotesis dapat diterima yaitu Kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna karena pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat dinyatakan variabel independen ke dependennya memiliki pengaruh positif dan signifikan.
2. Berdasarkan hasil analisis pada bab 5 yang mana ketiga hipotesis diterima maka dapat disimpulkan bahwa website PTPN VI telah memenuhi kepuasan pengguna dari segi layanan, informasi dan kualitas website, dan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas layanan (*service quality*).

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu :

1. Penelitian selanjutnya hendaknya perlu dilakukan uji pra-sampling kuesioner, karena dalam penelitian ini masih terdapat indikator-indikator yang tidak digunakan.
2. Sampel dalam penelitian ini hanya pengguna website dengan banyaknya sampel sebesar 100 sampel sehingga penelitian selanjutnya hendaknya dapat dilakukan dengan memperbanyak sampel dengan memperluas jumlah responden dari berbagai kalangan usia yang dijadikan objek penelitian.
3. Peneliti juga harus memperhatikan pada proses perhitungan sampel, pemetaan sampel yang dilakukan harus benar-benar teliti agar nantinya kuesioner yang telah dibuat menghasilkan data yang tepat sehingga penelitian yang dilakukan akan lebih baik.