

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengelola dan menganalisis data *kuesioner* yang telah di sebarakan kepada 100 responden pengguna *website* PeduliLindungi maka dapat dijabarkan kesimpulanya sebagai berikut :

- a. Kualitas *website* pada *website* PeduliLindungi dapat dilihat melalui perhitungan koefisien determinasi yaitu variabel independent yaitu 33,8% sedangkan sisanya sebesar 66,2% dipengaruhi oleh faktor lian yang tidak diteliti.
- b. Kualitas Layanan interaksi lebih berpengaruh terhadap Kualitas *website* PeduliLindungi, dikarenakan hasil T hitung pada variabel Kualitas layanan interaksi sebesar 2,970 angka tersebut lebih besar di banding T hitung pada variabel Kualitas Kegunaan sebesar 0,973, Kualitas Informasi sebesar 0,980 dan kepuasan pengguna sebesar 1,580
- c. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), Kualitas *website* PeduliLindungi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan F hitung (26,906) > F tabel (3,09) maka H<sub>0</sub> ditolak
- d. Berdasarkan pengujian H<sub>0</sub> secara persial (Uji T), Kualitas *website* PeduliLindungi secara persial tidak semua berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan *usability quality* T hitung

(0,973) < T tabel (1,985) maka H0 diterima, *information quality* T hitung (0,980) < T tabel (1,985) maka H0 diterima dan *service interaction quality* T Hitung (2,970) > T tabel (1,985) maka H0 ditolak dan *user satisfactions* T Hitung (1,580) < Ttabel (1,985) maka H0 diterima

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang di perlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

- a. Sebaiknya pihak PeduliLindungi dapat lebih memperhatikan dan mempertahankan pada Kualitas Interaksi karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga dapat memperoleh kualitas *website* yang baik, dimana indikator yang mempengaruhi Kualitas layanan Interaksi yaitu :
  1. Reputasi yang baik
  2. Rasa aman berinteraksi
  3. Kepercayaan menyimpan informasi
  4. Ruang persolisasi
  5. Ruang Komunitas
  6. Kominikasi mudah dan
  7. Kepercayaan layanan

Sehingga penulis menyarankan sabaiknya pihak PeduliLindungi dapat lebih memperhatikan dari segi kualitas layanan interaksi seperti mempertahankan reputasi *website* PeduliLindungi 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 variabel independen (Kualitas layanan Interaksi) harus ditingkatkan secara bersama-sama.
- c. Khusus untuk Kualitas kegunaan, Informasi dan kepuasan pengguna tidak perlu mendapatkan 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.