

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa metode webqual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini dengan 4 hipotesis dikembangkan, setelah dianalisis terdapat 2 hipotesis yang memberikan pengaruh signifikan terhadap *website* Pemerintah Kota Jambi yang menghasilkan nilai $\text{sig} < 0,05$ serta nilai t hitung $> 1,984$. Sedangkan terdapat 2 hipotesis yang memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap *website* Pemerintah Kota Jambi, yang menghasilkan nilai $\text{sig} > 0,05$ serta nilai t hitung $< 1,984$ serta nilai signifikan $< 0,05$ dan F hitung $> F$ tabel. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis. Hasil dari hipotesis yang telah dianalisis yaitu :

1. *Usability quality* berpengaruh negatif terhadap *user satisfaction* dengan nilai sig $0,378 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $0,886 < 1,984$ sehingga H_1 ditolak. Hal ini terjadi dikarenakan tampilan *website* Pemerintah Kota Jambi yang kurang menarik bagi pengguna, sehingga pengguna merasa tidak puas.
2. *Information quality* berpengaruh negatif terhadap *user satisfaction* dengan nilai sig $0,750 > 0,05$ dan t hitung sebesar $0,319 < 1,984$ sehingga H_2 ditolak. Hal ini terjadi dikarenakan informasi yang diberikan oleh *website* Pemerintah Kota

Jambi sulit dipahami, tidak lengkap dan kurang *up to date*, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam mendapatkan berita terbaru dan dapat dipercaya.

3. *Service interaction quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dengan nilai sig $0,004 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2,936 > 1,984$ sehingga H3 diterima. Hal ini terjadi dikarenakan pengguna merasa aman memberikan informasi pribadi kepada pengelola *website* Pemerintah Kota Jambi.
4. *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $40,121 > 2,70$ sehingga H4 diterima. Hal ini terjadi dikarenakan secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *website* Pemerintah Kota Jambi.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi pengelola *website* diharapkan dapat meningkatkan kualitas penggunaan dengan cara melakukan pembaharuan tampilan *website* Pemerintah Kota Jambi agar lebih menarik dan mudah di pahami cara penggunaannya oleh semua kalangan masyarakat. Selain itu perlu dilakukan pula perbaikan kualitas layanan dalam hal kualitas informasi, yaitu dengan cara selalu menampilkan berita yang *up to date*, lengkap dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna *website* Pemerintah Kota Jambi.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model yang berbeda seperti *Is Success Model* guna mengukur kesuksesan *website* Pemerintah Kota Jambi dalam memenuhi harapan pengguna.
3. Model untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode webqual 4.0 menggunakan SPSS V25, seperti SEM-PLS dengan menggunakan Smart-PLS.