

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa model konseptual yang dibangun berdasarkan metode E-SERVQUAL ditemukan bahwa ada satu variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dari website Perpustakaan Umum Kota Jambi dan dua diantaranya memiliki nilai yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dengan uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian menemukan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website Perpustakaan Umum Kota Jambi, yaitu sebesar 0.003. *Efficiency* website terhadap kepuasan pengguna dilihat dari kemudahan penggunaan menimbulkan perspektif bahwa website tersebut berkualitas dan telah memenuhi kepuasannya.
2. Variabel *system availability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Perpustakaan Umum Kota Jambi. Pengguna berpendapat bahwa website tersebut kapan saja bisa mengalami *crash* atau tidak berjalan dengan baik.
3. Variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website, yaitu sebesar 0.000 dan menjadi variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap kualitas website tersebut.

4. Model penelitian yang dibuat memiliki nilai R-square ( $R^2$ ) atau pengaruh bersama dari variabel *efficiency*, *system availability*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna website Perpustakaan Umum Kota Jambi sebesar 0.732. sehingga dapat disimpulkan bahwa keterkaitan dari hubungan masing-masing variabel yaitu dianggap substansial atau baik.

## 6.2 SARAN

Penulis mengakui bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, diantaranya :

1. Keterbatasan dari model yang hanya menjelaskan tiga variabel utama dari metode E-Servqual, sehingga masih ada sebagian variasi penerimaan dan penggunaan yang tidak bisa diprediksi pada penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggali atau menyelidiki kembali variabel *efficiency*, *system availability*, dan *responsiveness* pada karakter responden yang berbeda dan jumlah responden yang lebih banyak.
3. Penelitian selanjutnya dapat membuat penelitian yang kompleks dengan semua variabel yang ada di e-servqual.
4. Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi para pengelola website Perpustakaan Umum Jambi untuk melakukan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penggunanya.