

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas *website* SMKN 2 Kota Jambi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis *website* SMKN 2 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 menunjukkan bahwa presentase pengunjung situs dari tiga bulan terakhir terhitung sejak bulan Juni – September 2022 mengalami penurunan dengan jumlah pengunjung yaitu 1.680 orang.
2. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas interaksi (*interaction quality*). Dikarenakan nilai t hitung kualitas interaksi (*interaction quality*) sebesar 8,758 sedangkan nilai t hitung variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) sebesar 2,850 dan t hitung variabel kualitas informasi (*information quality*) sebesar 5,441. Kemudian pada pengujian secara simultan, terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (*usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) dengan nilai adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,593 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 59,3%.

3. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan:
 - a. H1 : Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
 - b. H2 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
 - c. H3 : Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
 - d. H4 : Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang ingin disampaikan peneliti, diantaranya:

1. Berdasarkan nilai t hitung, diketahui bahwa variabel kualitas interaksi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pengguna *website* SMKN 2 Kota Jambi diantara variabel lainnya. Variabel kualitas interaksi ini sendiri memiliki indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu adanya ruang personalisasi dan kemudahan untuk berkomunikasi. Untuk variabel kualitas informasi memiliki indikator seperti informasi yang detail dan cukup jelas serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dan untuk variabel kualitas kegunaan memiliki indikator seperti

desain *web* yang sesuai dan mudah dalam bernavigasi. Maka diharapkan pihak pengelola *website* dapat mengembangkan kualitas kegunaan dan kualitas informasi menjadi lebih baik lagi dan mempertahankan kualitas interaksi yang sudah baik. Adapun yang perlu dikembangkan dari kualitas kegunaan yaitu seperti desain tampilan *website* yang lebih sederhana namun sedikit berwarna sehingga saat mengakses menu yang lain tampilan yang muncul juga akan berubah dengan begitu pengguna juga akan lebih mudah membedakan menu yang diakses. Lalu untuk kualitas informasi diharapkan pihak pengelola *website* dapat menyediakan informasi-informasi yang terbaru secara mendetail sesuai kebutuhan pengguna dan pastinya mudah dipahami. Sedangkan, untuk kualitas interaksi yang sudah baik, saran penulis pihak pengelola *website* bisa mengembangkan layanan keamanan terhadap data atau informasi pribadi pengguna sehingga pengguna dapat lebih percaya dan tertarik menggunakan *website* SMKN 2 Kota Jambi tersebut.

2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode lain selain Webqual seperti Delone and Mclean dalam mengukur kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Dan juga dapat menggunakan aplikasi lain seperti Amos dan Lisrel dalam melakukan pengujian data.