

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Secara parsial atau terpisah variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,848 > 1,9660$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$).
- 2) Secara parsial atau terpisah variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($5,577 > 1,9660$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$).
- 3) Secara parsial atau terpisah variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($8,801 > 1,9660$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$).
- 4) Secara simultan atau bersama-sama variabel independen (*usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (*user satisfaction*) dengan nilai f hitung $>$ f tabel ($334,330 > 2,6277$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$).
- 5) Persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dilihat dari nilai Adjusted *R square* sebesar 71,7% dengan

28,3% yang disebabkan oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini misalnya seperti faktor kualitas sistem, dampak individual maupun organisasi yang didapat dari menggunakan *website* tersebut, dan lainnya.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, adapun saran yang ingin disampaikan peneliti diantaranya:

- 1) Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih terdapat banyak kekurangan, terutama masih terdapat 28,3% pengaruh yang disebabkan oleh variabel atau faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti variabel kualitas sistem ataupun variabel dampak dan manfaat penggunaan *website*, sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengungkapkan variabel lain tersebut.
- 2) Kepada peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan metode lain selain Webqual 4.0 seperti Delone and Mclean dan alat bantu penelitian selain *software* SPSS seperti AMOS atau Lisrel, agar nantinya dapat diperoleh gap dan bisa diteliti lebih dalam lagi oleh peneliti lainnya.
- 3) Berdasarkan nilai t hitung, diketahui bahwa variabel Kualitas Interaksi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Pengguna *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi dibandingkan dengan variabel lainnya. Maka dari itu, diharapkan pihak pengembang *website* dapat mempertahankan kualitas interaksi ini dengan meningkatkan fitur-

fitur seperti keamanan data pribadi, kenyamanan ruang personalisasi, dan penambahan ruang komunikasi di dalam *website* sehingga lebih kompleks. Selain itu, untuk variabel lainnya yaitu Kualitas Kegunaan diharapkan dapat diperbaiki cara pengaksesan dan penggunaannya serta menambahkan petunjuk penggunaan yang jelas untuk beberapa menu yang diperlukan, juga diharapkan dapat diperbaiki lagi tampilan awalnya agar tidak terlalu padat. Selanjutnya, untuk variabel Kualitas Informasi diharapkan dapat memberikan informasi-informasi yang *up to date* dan memiliki referensi yang cukup detail sehingga kepercayaan pengguna terhadap informasi yang diberikan bisa tinggi.