

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* RS. Baiturrahim Jambi peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* RS. Baiturrahim Jambi yang mana telah terkumpul sebanyak 235 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SMARTPLS*, serta dilakukan analisis *SEM* untuk melakukan uji instrumen. Dan uji hipotesisnya menggunakan 2 *software*, yaitu *bootstrapping* dengan *software Smartpls* dan uji T dengan *software SPSS* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* RS. Baiturrahim Jambi. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan 6 variabel yang terdiri dari variabel *independen* yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan variabel *dependen* yaitu pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*).
2. Pada penelitian ini ada 9 hipotesis yang diajukan, 7 **terima** dan 2 **ditolak**. berikut rangkuman uji hipotesis yang telah dilakuk menggunakan *bootstarping* dengan *software SMARTPLS* dan uji T dengan menggunakan *software SPSS* :

- a. Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 2,185. Dan nilai *original sample* sebesar 0,146, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 1 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* membuktikan bahwa variabel kualitas sistem terhadap penggunaan, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2.405 > 1.651$ dan nilai $Sig\ 0,017 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_a ditolak. Dengan demikian hipotesis 1 **ditolak**.

- b. Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 0,640. Dan nilai *original sample* sebesar 0,044, *P-Values* 0,261. Dengan demikian hipotesis 2 **ditolak**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* membuktikan bahwa variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $1.853 > 1.651$ dan nilai $Sig\ 0,065 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima H_a ditolak. Dengan demikian hipotesis 2 **ditolak**.

- c. Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 4.238. Dan nilai *original sample* sebesar 0,305, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* membuktikan bahwa variabel kualitas informasi terhadap penggunaan, didapatkan $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $4,144 > 1.651$ dan nilai $Sig\ 0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa maka H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**.

- d. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 1,35. Dan nilai *original sample* sebesar 0,103, *P-Values* 0,087. Dengan demikian hipotesis 4 **ditolak**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* membuktikan bahwa variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, didapatkan $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $3,672 > 1.651$ dan nilai $Sig\ 0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa maka H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian hipotesis 4 **diterima**.

- e. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki *t-statistics* sebesar 5,710. Dan nilai *original sample* sebesar 0,428, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 5 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* variabel kualitas layanan terhadap penggunaan, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $5,658 > 1.661$

dan nilai Sig $0,00 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa maka H0 ditolak Ha diterima, dengan demikian hipotesis 5 **diterima**.

- f. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 2,890. Dan nilai *original sample* sebesar 0,245, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 6 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6.138 > 1.651$ dan nilai Sig $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa maka H0 ditolak Ha diterima. Dengan demikian hipotesis 6 **diterima**.

- g. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki *t-statistics* sebesar 7,845. Dan nilai *original sample* sebesar 0,530, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 7 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $23.173 > 1.651$ dan nilai Sig $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa maka H0 ditolak Ha diterima. Dengan demikian hipotesis 7 **diterima**.

- h. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki *t-statistics* sebesar 3,268. Dan nilai *original sample*

sebesar 0,320, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 8 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* variabel penggunaan terhadap manfaat bersih, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $19.638 > 1.651$ dan nilai Sig $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian hipotesis 8 **diterima**.

- i. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki *t-statistics* sebesar 5.954. Dan nilai *original sample* sebesar 0,565. berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 9 **diterima**.

Hasil pengujian uji T pada *software SPSS* variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, didapatkan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $22.807 > 1.651$ dan nilai Sig $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian hipotesis 9 **diterima**.

3. Perbandingan antara *smartpls* dan *spss* pada uji hipotesis :
 - a. Uji hipotesis menggunakan *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* menunjukkan waktu yang dibutuhkan (*running time*) untuk menyelesaikan uji hipotesis sebesar 4 detik. Sedangkan waktu yang dibutuhkan (*running time*) untuk menyelesaikan uji hipotesis pada *software SPSS* sebesar 3 detik.
 - b. *Software SMARTPLS* lebih *user friendly* dibandingkan *software SPSS*.

- c. Hasil akhir pada *software SMARTPLS* dan *SPSS* menunjukkan hasil yang sama, yakni dari 9 hipotesis yang diajukan 7 **diterima** dan 2 **ditolak**. Pada *SMARTPLS* hipotesis yang **ditolak** yaitu H2 dan H4, sedangkan pada *SPSS* hipotesis yang ditolak yaitu H1 dan H2.
- d. Pada *SMARTSPLS* hasil nilai yang telah dianalisis selalu berubah, tetapi tidak mempengaruhi hasil akhir yang didapat. Sedangkan pada *SPSS* hasil akhir akan selalu sama.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Untuk *website RS. Baiturrahim Jambi*, disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, khususnya pada aspek kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu dengan menambahkan berbagai informasi yang lebih detail karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi yang selalu *up to date*, terpercaya, tertata dengan rapi, tepat, detail dan akurat sehingga memberikan manfaat yang positif bagi pengguna *website RS. Baiturrahim Jambi*, serta meningkatkan kualitas sistem yang ada yaitu dari *software* maupun *hardware* yang dipakai.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda dari *Is Succes Model* seperti *TAM*, *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*, *End User Computing*

Satisfaction (EUCS), *Webqual 4.0* dan *Servqual* untuk mengukur kepuasan pengguna.

3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.
4. Metode untuk menganalisis data dapat menggunakan metode lain selain seperti *path analysis*, regresi dengan menggunakan *software LISREL*, *AMOS* dan sebagainya.

6.3 REKOMENDASI

Rekomendasi dalam penelitian ini berdasarkan hipotesis yang **ditolak** yaitu H1,H2 pada SPSS dan H2 dan H4 pada SMARTPLS karena berdasarkan nilai *P-Values* diatas $> 0,1$ yaitu 0,261, dan 0,807. Dianjurkan kepada *website* RS. Baiturrahim mengevaluasi dan melengkapi aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti dari kualitas sistem yaitu Kemudahan untuk digunakan (*fase of use*), Keandalan Sistem (*Reliability*), Kecepatan Akses (*Response Time*), dari kualitas informasi yaitu Kelengkapan (*Completeness*), Relevan (*Relevance*), Akurat (*Accurate*) agar *Website* RS. Baiturrahim Jambi dapat memenuhi kepuasan dan harapan pengguna.