

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari Analisis Kualitas *Website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode *webqual* 4.0 yang diperoleh dari data koesioner yang telah diisi oleh pengguna *website* SMA N 4 Kota Jambi dapat dilihat bahwa hasil dari penelitian ini siswa SMA N 4 Kota Jambi dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan pengguna nya, yang mana dapat dilihat dari hasil perhitungan menggunakan metode *webqual* 4.0 sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa metode *WebQual* 4.0 memiliki 3 variabel independen, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Sedangkan variabel dependennya ada *User Satisfaction*. Dalam penelitian ini juga terdapat 4 hipotesis dikembangkan, setelah dianalisis terdapat 2 hipotesis yang memberikan pengaruh signifikan terhadap *website* SMA N 4 Kota Jambi. Sedangkan 2 hipotesis lainnya memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap *website* SMA N Kota Jambi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis.
2. *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sig $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $4,874 > 1,972$ sehingga H2 diterima. Hal ini terjadi dikarenakan informasi yang diberikan oleh *website* SMA N 4 Kota Jambi mudah dipahami, serta tidak merasakan kesulitan dalam penggunaan *website*.

Service Interaction Quality berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sig $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $5,807 > 1,972$ sehingga H3 diterima, Hal ini dikarenakan pengguna merasa aman untuk memberikan informasi pribadi kepada pengelola *website* SMA N 4 Kota Jambi, begitupun *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sig $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $255,499 > 2,65$ sehingga H4 diterima. Hal ini terjadi dikarenakan secara keseluruhan pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *website* SMA N 4 Kota Jambi.

3. *Usability Quality* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction* dengan nilai sig $0,02 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,135 > 1,984$ sehingga H1 ditolak. Hal ini terjadi dikarenakan tampilan *website* SMA N 4 Kota Jambi yang kurang menarik bagi pengguna, sehingga pengguna merasa tidak puas.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola *website* diharapkan dapat meningkatkan kualitas penggunaan dengan melakukan pembaharuan tampilan *website* SMA N 4 Kota Jambi agar tambah menarik dan lebih mudah dipahami dalam penggunaannya oleh semua kalangan pengguna *website* SMA N 4 Kota Jambi. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas informasi dengan cara menampilkan berita yang terbaru atau *update* lengkap

dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta dipahami oleh pengguna *website* SMA N 4 Kota Jambi.

2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode dan model yang berbeda seperti *Is Success Model* guna mengukur kesuksesan *website* SMA N 4 Kota Jambi dalam memenuhi kepuasan 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.