

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada saat ini STIKES Harapan Ibu Jambi belum pernah melakukan evaluasi analisa kepuasan pengguna pada *Website E-Learning* STIKES Harapan Ibu Jambi baik dari sisi *usability*, *information quality*, dan *service quality*. Sehingga diharapkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan dapat meningkatkan kualitas *website E-Learning* STIKES Harapan Ibu Jambi dan dapat memenuhi kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0, Metode Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari *website E-Learning* STIKES Harapan Ibu Jambi dimana metode ini mempunyai 4 variabel yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan *user satisfaction*.
3. Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan, jumlah responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 151 orang yang terdiri Mahasiswa dan Dosen STIKES Harapan Ibu Jambi, kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SMARTPLS*, dan analisis data yang digunakan adalah *structural equation modelling* (SEM). Dalam analisis SEM pada penelitian ini menggunakan uji *outer model* yang terdiri

dari uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas, uji *inner model* terdiri dari uji *F-Square* (F2), dan *R-Square* (R2), dan yang terakhir ada uji hipotesis dgn *bootstrapping*.

4. Dari hasil analisis yang telah diolah menggunakan *Software SMARTPLS*, dengan analisis data *structural equation modelling* (SEM). Dari 4 variabel yang dipakai dan 3 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, 2 hipotesis dinyatakan **diterima**, dan 1 hipotesis dinyatakan **ditolak**.
5. Hipotesis yang diterima, yaitu :
  - a. Hipotesis 2 menyatakan bahwa *information quality* (X2) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.393 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 5.566 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000, dengan demikian hipotesis 2 **diterima** dalam penelitian ini.
  - b. Hipotesis 3 menyatakan bahwa *service quality* (X3) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.523 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 7.190 (>1.96) dan nilai p values yaitu 0.000, dengan demikian hipotesis 3 **diterima** dalam penelitian ini.
6. Hipotesis yang ditolak, yaitu :
  - a. Hipotesis 1 menyatakan bahwa *usability* (X1) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Berdasarkan nilai *original sample* 0.040 (positif), nilai T-Statistic konstruk adalah sebesar 0.604 (<1.96) dan

nilai p values yaitu 0.273, dengan demikian hipotesis 1 **ditolak** dalam penelitian ini.

## 6.2 SARAN

Saran yang dapat disampaikan untuk hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Diharapkan kepada pengelola *website E-Learning STIKES Harapan Ibu Jambi* lebih meningkatkan *usability* yang mempengaruhi *user satisfaction* dengan indikator yaitu *User Friendly*, Interaksi Dengan Website Jelas Dan Mudah Dimengerti, Mudah Digunakan, Tampilan Yang Menarik, Memiliki Arahan Atau Navigasi Yang Jelas.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode WebQual 4.0 ataupun dengan tambahan metode *Importance Performance Analisis (IPA)* dalam pengukuran kualitas website.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dengan menggunakan objek yang sama ataupun berbeda dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Delone And Mclean, TAM, UTAUT*, dan *Servqual*.