

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini sesuai dengan hasil variabel masing-masing dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1. Berdasarkan pengujian pada model struktural menyatakan bahwa variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) pada *website V-Tech Computer* Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dari pengolahan data menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,268 (positif), nilai t statistik 5,321 ( $> 1,96$ ) dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000 maka dapat dinyatakan hipotesis pertama **diterima** dan didukung. Maka dari itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah *website company profile* yang memberikan kepuasan pengguna *website* harus mudah untuk dipelajari dan dioperasikan serta memiliki tampilan atau desain yang menarik sesuai dengan jenis *website* yang kompeten. Kemudian memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna *website* untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* tersebut.
2. Berdasarkan pengujian pada model struktural menyatakan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) pada *website V-Tech Computer* Jambi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user*

*satisfaction*). Hasil dari pengolahan data menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,368 (positif), nilai t statistik 7,131 ( $> 1,96$ ) dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000 maka dapat dinyatakan **diterima** dan didukung. Maka dari itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah *website company profile* yang memberikan kepuasan kepada pengguna *website* adalah *website* yang memiliki informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, memiliki detail informasi yang tepat, dan format informasi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* tersebut. Kemudian adanya kemudahan dalam mengakses informasi agar dapat dimengerti oleh pengguna *website* serta kelengkapan informasi yang disajikan dalam format desain yang tepat dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

3. Berdasarkan pengujian pada model struktural menyatakan bahwa variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) pada *website V-Tech Computer Jambi* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dari pengolahan data menyatakan bahwa nilai sampel asli 0,318 (positif), nilai t statistik 6,130 ( $> 1,96$ ) dan nilai p values memenuhi syarat yaitu 0,000 maka dapat dinyatakan **diterima** dan didukung. Maka dari itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah *website company profile* tidak terlalu mempermasalahkan interaksi layanan pada *website* tersebut seperti reputasi, keamanan informasi pribadi, rasa personalisasi, penyampaian rasa komunitas serta komunikasi dengan pihak manajemen atau *customer service*. Hal tersebut dapat terjadi karena pengguna memiliki asumsi bahwa interaksi pelayanan dalam situs

*web* tidak terlalu dianggap penting atau jarang dimanfaatkan oleh pengguna *website*.

## 6.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan yang dirasakan, maka dari itu perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini:

1. Mempelajari *website V-Tech Computer* Jambi lebih dalam dan dikembangkan dengan metode lainnya selain metode *Webqual 4.0* dan variabel yang lebih kompleks untuk meningkatkan kualitas dari *website* terhadap kepuasan pengguna sebagai perbandingan hasil.
2. Seiring dengan perkembangan teknologi maka diharapkan adanya peningkatan dari segi kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta dapat menambah jumlah pengguna baru.
3. Dikarenakan adanya keterbatasan peneliti maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas wawasan penelitian serta mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dengan menggunakan sampel lebih banyak sehingga kedepannya dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.
4. Untuk meningkatkan kualitas kegunaan *website* pengelola dan pemilik *website V-Tech Computer* Jambi dapat menambahkan halaman *tutorial* atau panduan untuk pengguna agar *website* tersebut mudah untuk dipelajari dan digunakan serta melakukan peningkatan pada tampilan *website* sesuai keinginan dan harapan

pengguna seperti menerapkan *framework bootstrapping* atau penerapan *website* berbasis HTML 5 agar dapat memberi kesan yang menarik kepada pengguna.

5. Untuk meningkatkan kualitas informasi website pengelola dan pemilik *website* V-Tech *Computer* Jambi agar dapat memberikan informasi yang lebih detail dengan informasi yang akurat, terpercaya, ter-*update* sesuai informasi yang dimiliki oleh perusahaan supaya pengguna *website* merasa puas dalam melakukan akses ke dalam *website* tersebut.
6. Untuk meningkatkan kualitas interaksi *website* pengelola dan pemilik *website* V-Tech *Computer* Jambi dapat menambahkan link yang menuju pada media sosial yang dimiliki oleh perusahaan, menambahkan halaman *chatting* atau obrolan pada layanan komunikasi yang interaktif untuk menunjang hubungan pengguna dengan perusahaan dan layanan notifikasi pemberitahuan bagi pengguna agar dapat menarik perhatian pengguna *website* supaya selalu memanfaatkan fasilitas interaksi layanan dalam *website* tersebut sehingga dapat meningkatkan pengaruh interaksi terhadap kepuasan pengguna *website*.