

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah disebarakan pada 230 responden pengguna website Editornews.id maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Editornews.id memiliki kualitas *website* yang baik namun *website* tersebut memiliki beberapa kekurangan dari pandangan pengguna *website* yaitu, banyaknya iklan yang terdapat dalam *website*, penyampaian berita yang tidak *up to date* dan tidak adanya kolom untuk berinteraksi dalam *website*.
2. Berdasarkan analisis pengaruh masing-masing variabel terhadap *user satisfaction*, didapatkan hasil sebagai berikut:
  - a. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality* mempengaruhi meningkatnya tingkat *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kebergunaan dan kualitas layanan *website* Editornews.id berdampak positif dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Pada variabel *Usability*, indikator pengoperasian mudah dipelajari dan indikator memiliki tampilan yang menarik memiliki pengaruh yang besar dan pada variabel *Service Interaction Quality*, indikator dengan nilai paling besar adalah indikator memiliki citra yang baik dan indikator mudah menarik perhatian dan minat.

- b. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *Information Quality* secara parsial tidak mempengaruhi meningkatnya tingkat *User Statisfication*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi pada *website* Editornews.id tidak berdampak dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan kurang kompleks dan beragam. Pada variabel *Information Quality*, indikator yang memiliki nilai paling besar adalah indikator menyampaikan informasi yang relevan dan indikator menyampaikan informasi tepat waktu.
- c. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* dapat mempengaruhi meningkatnya tingkat *User Statisfication*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, informasi yang diberikan dan layanan yang diberikan *website* Editornews.id secara bersama-sama berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti ingin mengajukan saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi *website* Editornews.id sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator dengan nilai terbesar pada variabel *usability*, yakni pengoperasian mudah dipelajari dan *website* memiliki tampilan yang menarik, diharapkan kepada pihak Editornews.id untuk lebih mempermudah fitur-fitur yang ada dalam *website* dan meningkatkan desain

*website* agar lebih menarik lagi, dengan cara menyederhanakan tampilan website dan mengatur ulang desain website agar jauh lebih menarik.

2. Dari variabel *Service Interaction Quality*, indikator yang memiliki pengaruh yang besar adalah *website* memiliki citra yang baik dan mudah menarik minat dan perhatian saya, sehingga kepada pihak Editornews.id diharapkan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan reputasi tersebut untuk menjadi lebih baik dan tetap mengedepankan kepuasan pengguna *website*. Hal ini dapat dilakukan dengan tetap mengedepankan kaidah dalam menyampaikan informasi dan mengutamakan kepuasan pengguna website.
3. Pada variabel *information quality*, indikator yang berpengaruh paling besar adalah *website* menyampaikan berita yang relevan dan *website* menyampaikan berita tepat waktu. Sehingga pihak Editornews.id diharapkan memperbaiki sistem penyampaian informasi agar dapat menyampaikan informasi yang lebih relevan dan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem yang digunakan oleh pihak Editornews.id untuk menyampaikan informasi.
4. Dikarenakan keterbatasan penelitian, maka diharapkan peneliti selanjutnya mampu memperluas area penelitian dan mencari ruang lingkup penelitian lain seperti melakukan penelitian di Provinsi Jambi dengan populasi yang berbeda dan dengan menggunakan sampel lebih banyak lagi sehingga nantinya dapat diperoleh hasil yang lebih baik.