

## **BAB VI**

### **PENUTUPAN**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa metode *Webqual4.0* yang digunakan dalam penelitian, dengan 3 buah hipotesis yang dikembangkan, setelah dianalisis 3 hipotesis memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna situs Website Pmb Teknologi Laboratorium Medis Kota Jambi dengan jumlah keseluruhan dari *Usability Quality* yaitu 3,982, *Information Quality* 4,024, *Service Interaction Quality* 3,984 dan *User Satisfaction* 4,07 dengan nilai *original sample* positif, nilai *t statistic* >1,96 dan nilai *p values* <0,05. Hasil dari hipotesis yang telah dianalisis yaitu

1. Hipotesis pertama( *Usability Quality*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0.347 (positif), nilai *t-statistic* 2.519 (>1,96), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.012 (<0,05). Sehingga HI (*Usability Quality*) pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas kegunaan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan meningkatkan kualitas kegunaan yang dirasakan dari sistem tersebut.
2. Hipotesis kedua (*Information Quality*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *original sample* 0.372 (positif), nilai *t-statistic* 3.113 (>1,96), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.002 (<0,05).

Sehingga H2 (*Information Quality*) pada penelitian ini dapat diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa Kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan meningkatkan kualitas dari sistem tersebut.

3. Hipotesis ketiga (*Service Interaction Quality*) menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai original sample 0.226 (positif), nilai *t-statistic* 2.083 ( $>1,96$ ), dan nilai *p values* memenuhi syarat yaitu 0.038 ( $<0,05$ ). Sehingga H3 (*Service Interaction Quality*) pada penelitian ini diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa . Hal ini menunjukkan kualitas interaksi yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, berpengaruh maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem tersebut.

## 6.2 SARAN

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

1. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode WebQual 4.0 dengan tambahan metode Importance Performance Analisis dalam pengukuran kualitas website.
2. Metode untuk analisis data dapat dilakukan dengan metode lain selain metode SEM (*Structural Equation Model*) menggunakan Smart-PLS seperti regresi, *path analysis* dengan menggunakan *software* SPSS, AMOS.

3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah populasi yg besar agar mendapatkan sampel yang lebih besar.