

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pengguna layanan website SMK Negeri 2 Merangin, dari hasil data R square pada perhitungan koefisien determinasi terlihat bahwa variabel layanan *Tangible*, *Empahs*, *Reliability*, *Responsivenes* dan *Assurance* adalah 78,7%. Dengan menyatakan koefisien determinasi variabel pelayanan diperoleh 78,7% dari variabel kepuasan pengguna. Tabel koefisien korelasi tergolong tingkat hubungan yang sangat kuat, yang dapat diartikan tingkat kepuasan pengguna website SMK Negeri 2 Merangin sebesar 78,7%.
2. Hasil penelitian ini dari 5 variabel servqual yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsivenes* dan *Assurance* hanya terdapat 2 variabel yang berpengaruh signifikan yaitu *Assurance* dan *Reliability* yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Kepada pengelola website disarankan agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada website, selalu memberikan informasi yang *up to date* tentang seputar sekolah. kemudian tetap mempertahankan pengaruh

signifikan terhadap website yang sudah di uji oleh penulis agar dapat meningkatkan kepuasan para pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diperlukan untuk pengembangan lebih lanjut selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pengelola website SMK Negeri 2 Merangin dapat memperhatikan keseluruhan website demi mempertahankan kepuasan pengguna dengan memperbaiki beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu informasi perlu diperbarui secara berkala, melengkapi informasi yang belum tersedia di webiste.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lainnya dalam menguji kepuasan pengguna pada Website SMK Negeri 2 Merangin kemudian agar dapat menggali dan menambah variabel lain *dari Service Quality*.