

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang menjadi patokan yaitu, variabel independen (bebas) yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas layanan. dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pengguna. berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses analisis kualitas E-kinerja pada *website* badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia (BKPSDMD) Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WEBQUAL* 4.0. Didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pengguna berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna artinya jika terjadi perubahan nilai pada variabel kualitas pengguna akan mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Pada variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna artinya jika terjadi perubahan nilai pada variabel kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Pada variabel kualitas layanan didapat bahwa permasalahan respon dari layanan E-kinerja pada *Website* BKPSDMD belum cepat dan tepat waktu dalam menangani berbagai kendala masalah, serta pada pelayanan E-kinerja pada *Website* BKPSDMD belum sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan oleh E-kinerja pada *Website* BKPSDMD kepada pengguna, sehingga variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pengguna

. Artinya terjadi perubahan nilai pada variabel kualitas layanan tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi *website* BKPSDMD disarankan untuk meningkatkan bagian-bagian yang berpengaruh, contoh nya pada bagian kualitas layanan terhadap Persepsi pengguna dengan meningkatkan kecepatan respon komplain dari pengguna pada layanan yang tersedia di *website* BKPSDMD sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna serta, pihak *website* BKPSDMD dapat meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menggunakan model yang berbeda seperti *Is Success Model* guna mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan *website* BKPSDMD. Dan dapat menggunakan metode analisis selain Menggunakan *SEM SmartPLS*, seperti Analisis Regresi Linear Berganda menggunakan *SPSS* dan Analisis *IPA (Importance-Performance Analysis)*

