

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan 6 variabel yang terdiri dari variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*). Untuk mengetahui tingkat kepuasan *website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* tersebut yang mana telah terkumpul sebanyak 283 responden sebagai sampel dalam penelitian ini kemudian kuesioner tersebut diolah menggunakan *software smartPLS* serta dilakukan analisis *SEM* untuk melakukan uji instrumen, dan uji hipotesisnya *bootstraping* dengan *software Smartpls* untuk mengetahui tingkat kepuasan *website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Pada penelitian ini ada 9 hipotesis yang diajukan, 8 **diterima** dan 1 **ditolak**. Berikut rangkuman uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan *software Smartpls* yaitu sebagai berikut :
 - a. Hipotesis 1 yaitu kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar 1,747 dan nilai *P-Values* 0,041 < 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 1 **diterima**, yaitu

kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

Hal ini berarti kualitas sistem mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*), Keandalan Sistem (*Reliability*), Kecepatan Akses (*Response Time*) sudah terpenuhi pada website tersebut.

- b. Hipotesis 2 yaitu kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $0,786 < 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,216 > 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 2 **ditolak**, yaitu kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini berarti kualitas sistem mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*), Keandalan Sistem (*Reliability*), Kecepatan Akses (*Response Time*) belum terpenuhi pada website tersebut.

- c. Hipotesis 3 yaitu kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $5,396 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 3 **diterima**, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

Hal ini berarti kualitas informasi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap penggunaan pada website PERUMDAM Tirta

sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu Kelengkapan (Completeness), Relevan (Relevance), Akurat (Accurate) sudah terpenuhi pada website tersebut.

- d. Hipotesis 4 yaitu kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $3,496 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 4 **diterima**, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini berarti kualitas informasi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu Kelengkapan (Completeness), Relevan (Relevance), Akurat (Accurate) sudah terpenuhi pada website tersebut.

- e. Hipotesis 5 yaitu kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $3,905 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 5 **diterima**, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

Hal ini berarti kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap penggunaan pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan responsive sudah terpenuhi pada website tersebut.

- f. Hipotesis 6 yaitu kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $1,979 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 6 **diterima**, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini berarti kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan *responsive* sudah terpenuhi pada website tersebut.

- g. Hipotesis 7 yaitu penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $10,669 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 7 **diterima**, yaitu penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini berarti penggunaan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu sifat penggunaan, niat penggunaan, dan frekuensi penggunaan sudah terpenuhi pada website tersebut.

- h. Hipotesis 8 yaitu penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $3,794 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 8

diterima, yaitu penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Hal ini berarti penggunaan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap manfaat bersih pengguna pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu sifat penggunaan, niat penggunaan, dan frekuensi penggunaan sudah terpenuhi pada website tersebut.

- i. Hipotesis 9 yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $6.626 > 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,024 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis 9 **diterima**, yaitu kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Hal ini berarti kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pengguna pada website PERUMDAM Tirta sesuai dengan indikator dalam penelitian ini yaitu sifat efisiensi, keefektifan, dan kepuasan sudah terpenuhi pada website tersebut.

3. Penelitian ini juga mengetahui berapa puas pelanggan yang memanfaatkan fitur pengaduan online pada website perumdam tirta mayang kota jambi, berikut hasil data penelitian :

Di simpulkan bahwa sebanyak 135 responden (47,7%) menyatakan sangat puas dengan fitur pengaduan *online* pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi, 110 responden (38,9%) menyatakan puas dengan fitur pengaduan online, 5 responden (1,8%) menyatakan tidak puas dengan fitur

pengaduan online, dan 1 responden (0,4%) menyatakan sangat tidak puas dengan fitur pengaduan online pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

6.2 SARAN

Adapun saran penulis dari penelitian ini, yaitu :

1. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.
2. Berdasarkan hasil penelitian uji hipotesis yang **ditolak** dalam penelitian ini yaitu hipotesis 2 kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), memiliki nilai *T-Statistics* sebesar $0,786 < 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,216 > 0,05$. Maka penulis menyarankan kepada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi lebih meningkatkan kualitas sistem seperti kemudahan untuk digunakan (*fase of use*), Keandalan Sistem (*Reliability*). Kecepatan Akses (*Response Time*) pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi. Dan juga dianjurkan kepada PERUMDAM Tirta Mayang Jambi memiliki respon yang cepat dari pengembang jika sistem mengalami masalah, dan untuk fitur pengaduan online nya agar segera ditingkatkan lagi kinerja sistemnya sehingga fitur tersebut optimal, efektif, dan efisien bagi para pengguna *Website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi maupun pelanggan PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.