

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pengguna *website* penerimaan mahasiswa baru Universitas Dinamika Bangsa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil kualitas layanan pada *website* penerimaan mahasiswa baru secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat dari uji F dengan nilai F hitung sebesar $19,305 > 2,24$ F tabel dengan probabilitas atau signifikansi (sig.) $0,000 < 0,05$.
2. Hasil penelitian uji T menemukan bahwa dari 5 variabel *Servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* tidak semua berpengaruh secara positif karena hanya 3 variabel yaitu *tangibles*, *responsiviness* dan *empathy* yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa. Dan berdasarkan hasil uji T, variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel *Reliability* dengan nilai T hitung sebesar 2.179.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait :

1. Untuk pihak dari *Website* Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Dinamika Bangsa agar dapat memperbaiki lagi tingkat pelayanan pada *website* tersebut khususnya dalam bidang *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggali dan menambahkan variabel lain *Service Quality*. Serta dalam menggunakan jumlah sampel yang digunakan juga disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak lagi agar penelitian bisa menjadi lebih baik dan sempurna.