

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dari hasil survei kuesioner yang telah disebarakan kepada pengguna website Pustaka UNAMA Jambi telah terkumpul data sebanyak 317 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Kemudian hasil dari kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SmartPLS*, serta dilakukan analisis SEM untuk melakukan uji instrumen dan uji hipotesisnya menggunakan *bootstrapping* dengan *software SmartPLS* dan uji T untuk mengetahui kualitas website kepada pengguna website Pustaka UNAMA Jambi. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan 4 variabel yang terdiri dari variabel *independen* yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan variabel *dependen* yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Pada penelitian ini ada 3 hipotesis yang diajukan, 2 diterima dan 1 ditolak. Berikut rangkuman uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan *bootstrapping* dengan *software SmartPLS* dan uji T:
 - a. Dapat diketahui untuk pengaruh kualitas kegunaan (*usability quality*) (X1) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) memiliki T-

Statistic sebesar 3,055 ($>1,96$). Dan nilai *p values* sebesar 0,002 ($<0,02$). Jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) (X1) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Berpengaruhnya dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*) bisa diinterpretasikan sebagai tidak adanya total kunjungan di setiap daftar penelitiannya.

- b. Dapat diketahui untuk pengaruh kualitas informasi (*information quality*) (X2) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) memiliki *T-Statistic* sebesar 1,036 ($>1,96$). Dan nilai *p values* sebesar 0,301 ($<0,02$). Jadi H2 atau hipotesis kedua tidak diterima, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif variabel kualitas informasi (*information quality*) (X2) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Tidak berpengaruhnya dimensi kualitas informasi (*information quality*) bisa diinterpretasikan sebagai tidak *up to date* pada daftar penelitian ditahun-tahun sebelumnya pada website Pustaka UNAMA dan tidak ada info mengenai peminjaman buku secara online di perpustakaan.
- c. Dapat diketahui untuk pengaruh kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) (X3) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) memiliki *T-Statistic* sebesar 8,042 ($>1,96$). Dan nilai *p values* sebesar 0,000 ($<0,02$). Jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) (X3) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y). Berpengaruhnya dimensi kualitas layanan

interaksi (*service interaction quality*) bisa diinterpretasikan sebagai tidak ada menu yang membedakan secara spesifik dalam mencari buku dan penelitian tugas akhir.

Berdasarkan hasil dari uji T menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) (X3) dengan nilai *T-Statistic* sebesar 8,042 merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

6.2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang tertarik pada kajian sejenis diharapkan dapat mempertimbangkan, meninjau kembali dan memperbaiki hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembang website Pustaka UNAMA Jambi dapat memperbaiki website yang masih tidak *up to date* pada daftar penelitian ditahun-tahun sebelumnya, memperbaiki info mengenai peminjaman buku secara online di perpustakaan karena masih banyak buku-buku yang belum terdata dan info peminjaman buku secara online di perpustakaan, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kualitas kegunaan (*usability quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dari website. Selain itu untuk kualitas kegunaan (*usability quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) pada website Pustaka UNAMA, diharapkan terus dipertahankan dan dikembangkan, karena informasi yang diberikan

sudah jelas, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) saat menggunakan website Pustaka UNAMA Jambi.

2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain *Webqual 4.0* dan menggunakan tools perhitungan statistik yang berbeda atau menggunakan analisis terhadap website selain website Pustaka UNAMA Jambi. Peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan penilaian *Webqual 4.0* sebagai perbandingan kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna atau dalam penelitian sejenisnya.