

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna Dosen dan Mahasiswa terhadap *website e-learning* Unama Kota Jambi menggunakan metode *Servqual*, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna dosen dan mahasiswa terhadap *website e-learning* Unama Kota Jambi menggunakan metode *Servqual*. Pengukuran tersebut dilakukan berdasarkan 6 variabel, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Trust*. Data responden yang berhasil dikumpulkan melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan SmartPLS, di mana uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *Path Coefficient, T Statistic, dan P Values* dari setiap variabel yang ada.
2. Dari hasil pengujian hipotesis, didapatkan bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan dosen adalah variabel *Tangible*, artinya bahwa kemampuan *website e-learning* Unama Kota Jambi dalam tampilan atau bukti fisik layanan aplikasi yang menggambarkan wujud secara fisik dari layanan aplikasi yang diterima konsumen., berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dosen Unama Kota Jambi. Sedangkan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel *Tangible, Reliability, dan*

*Trust*, artinya bahwa kemampuan *website e-learning* Unama Kota Jambi dalam tampilan atau bukti fisik layanan aplikasi yang menggambarkan wujud secara fisik dari layanan aplikasi yang diterima konsumen, Kemampuan *website e-learning* Unama Kota Jambi untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, dan Kepercayaan yang dibangun oleh penyedia jasa dengan konsumen sejak awal, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Unama Kota Jambi.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti ingin menyampaikan saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Menggunakan metode lain dalam melakukan analisis kepuasan pengguna, misalkan metode *Webqual*, *Delone* dan *Mclean*, atau metode lainnya.
2. Bagi penelitian dengan metode yang sama agar menambah lebih banyak indikator untuk setiap variabel yang ada sehingga dapat mengumpulkan lebih banyak informasi dari jawaban responden.