

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa:
 - a. Dapat diketahui untuk pengaruh *Usability* (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan t hitung $6,020 > t$ tabel $1,9662$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variable X1 terhadap Y.
 - b. Dapat diketahui untuk pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,844 > t$ tabel $1,9662$ jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X2 terhadap Y.
 - c. Dapat diketahui untuk pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $8,619 > t$ tabel $1,9662$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel X3 terhadap Y..

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (uji F) menunjukkan bahwa:

- a. Dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh *Usability* (X1), *Information Quality* (X2), *Service Interaction Quality* (X3) secara simultan atau bersamaan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $874,748 > F$ tabel 2,6282 maka Hipotesis diterima. Jadi kesimpulannya yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Berdasarkan hasil dari Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel *Service Interaction Quality* (X3) dengan nilai t hitung 8,619 merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka penelitian dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak pengembang website Damkar Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengembang website Damkar dapat memperbaiki website terutama pada aspek *Information Quality* karena mendapatkan nilai paling rendah. Hal ini disebabkan pengguna website merasa kurang puas karena masih menemukan banyak informasi yang belum lengkap pada website Damkar terutama pada bagian menu profil seperti visi misi dan juga tugas dari Damkar. Selain itu tampilan dari website juga dapat diperbaharui lagi agar pengguna merasa lebih puas saat menggunakan website.

2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan aspek *Usability*, *information Quality*, *Service Interaction Quality* dalam metode lain atau tools lainnya selain menganalisis dengan Webqual 4.0 atau menggunakan analisis terhadap website selain website Damkar Kota Jambi. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan penilaian Webqual 4.0 sebagai perbandingan kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna.