

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna pada *website* DUKCAPIL Jambi dan didapatkan kesimpulan :

1. Dalam menganalisis kepuasan pengguna *website* DUKCAPIL Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0 terdapat 4 variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS.
2. Untuk mengetahui variabel apa yang berpengaruh pada penelitian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda untuk mendapatkan nilai dari masing-masing uji. Nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengetahui hipotesis mana yang diterima dan ditolak.
3. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dari tiga hipotesis yang diajukan pada penelitian ada tiga hipotesis diterima. Yaitu H1 Kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), H2 pada kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan H3 pada kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Ketiga hipotesis tersebut **diterima** karena pengaruh ditunjukkan memiliki nilai signifikan yang sudah memenuhi syarat $0.000 (< 0.05)$. Hal ini terjadi dikarenakan pada kualitas informasi (*information*

quality) dengan indikator informasi yang disajikan pada *website* DUKCAPIL Jambi sudah akurat, pada kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan indikator kualitas interaksi memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* DUKCAPIL Jambi, dan kegunaan (*usability*) dengan indikator kegunaan (*usability*) memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* DUKCAPIL Jambi.

4. Berdasarkan hasil analisis, kepuasan pengguna *website* DUKCAPIL Jambi dapat dikatakan sudah terpenuhi karena dapat dilihat dari hasil hipotesis yang dimana semua hipotesis dinyatakan **diterima**.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Bagi Pengelola *website* DUKCAPIL Jambi diharapkan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan dari sisi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) agar kepuasan pengguna dapat terpenuhi,
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti TAM atau UTAUT untuk mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui diterimanya penggunaan teknologi komputer.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memakai metode lain untuk analisis data seperti analisis SEM (*Structural Equation Model*) serta untuk

pengolahan data dapat menggunakan software lain seperti SmartPLS, AMOS, atau Lisrel dan dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.