

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan responden sebanyak 277 orang dengan acak dimana semua responden merupakan warga yang berdomisili di Kecamatan Pasar Kota Jambi, dimana pada saat penelitian dengan menggunakan angket skala likert. Dari hasil pengolahan data diatas dengan menggunakan IBM SPSS versi 22 untuk menghitung tingkat kepuasan kualitas kegunaan, informasi, interaksi pada website Kecamatan Pasar Kota Jambi dengan analisis metode Webqual 4.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan dari website Kecamatan Pasar Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0 adalah memuaskan hasil variabel yang dilihat berdasarkan dari Thitung yaitu nilai Thitung variabel *usability quality* sebesar 7.444 memuaskan pengunjung website karena dapat diketahui $t_{hitung} (7.444) \geq T_{tabel} (1.968724)$ jadi H_0 di tolak, kesimpulan yaitu *Usability* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, kemudian variabel *information quality* sebesar 3.867 memuaskan pengunjung website karena dapat diketahui $t_{hitung} (3.867) \geq T_{tabel} (1.968724)$ jadi H_0 di tolak, kesimpulan yaitu *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, dan variabel *interaktion quality* sebesar 5.366 memuaskan pengunjung website karena

dapat diketahui t hitung (5.366) \geq t tabel (1.968724) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu *interaktion quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan pada uji f diketahui f hitung (343.402) $>$ f tabel (2.63767) jadi kesimpulannya yaitu *usability*, *information quality*, *interaktion quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

2. Rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari website Kecamatan Pasar Kota Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sehingga memiliki pengaruh paling besar antara lain:
 - a. *Usability quality*, dengan begitu *usability quality* memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan *information quality* dan *interaktion quality*, yang dapat dilihat dari nilai t hitung *variable usability* sebesar 7.444
 - b. *Interaktion quality*, dengan begitu *interaktion quality* yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *interaktion quality* sebesar 5.366 lebih besar di bandingkan nilai t hitung *variable information quality*.
 - c. *Information quality*, dengan begitu *information quality* yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *information quality* sebesar 5.366 lebih kecil di bandingkan nilai t hitung *variable usability quality* dan *interaktion quality*.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kecamatan Pasar Kota Jambi

Camat dapat memberikan edukasi kepada Tim IT Kecamatan agar pengguna website Kecamatan Pasar Kota Jambi dengan cara menambahkan informasi lebih detail dan terbaru.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel pendukung lainnya yang diduga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna website pemerintahan sehingga user lebih mengetahui lebih detail mengenai website pemerintahan.