

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **1.4 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan, Dengan adanya pemanfaatan teknologi yang dapat memberikan sejumlah informasi seputar Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dapat mempermudah masyarakat untuk mengetahui tugas-tugas, fungsi, struktur dan informasi lainnya tentang Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi .

Dan dari hasil pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah disebarkan kepada 145 responden pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dapat ditarik kesimpulan yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Dari penelitian dan analisis yang dilakukan, berikut adalah nilai-nilai variabel yang dapat mempengaruhi dan yang tidak dapat mempengaruhi kualitas *website*:
  - a. Variabel kualitas penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dengan nilai T hitung diperoleh sebesar 6.784 lebih besar dari T tabel sebesar 1.976.
  - b. Variabel kualitas informasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dengan nilai T hitung diperoleh sebesar 3.149 lebih besar dari T tabel sebesar 1.976.

- c. Variabel kualitas interaksi layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dengan nilai T hitung diperoleh sebesar 1.544 lebih kecil dari T tabel sebesar 1.976. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar daripada variabel lainnya terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kegunaan sebesar 6.784.
2. Untuk meningkatkan kualitas website, pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi perlu memperhatikan kualitas pelayanan dalam *website*, contohnya seperti cepatnya memberikan respon jika pengguna memberi kritik, saran atau ingin melakukan registrasi peminjaman fasilitas milik pemerintah

## 1.5 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang diperlukan untuk pengembangan lebih lanjut yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian nilai variabel yang paling kecil yaitu kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dengan total skor sebesar 1.544. Sehingga, peneliti menyarankan sebaiknya pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dapat lebih memperhatikan harapan pengguna dari segi kualitas interaksi layanan *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal yang perlu diperhatikan tersebut seperti memberikan ruang personalia, ruang komunitas, meningkatkan kecepatan respon kritik, bantuan dan saran yang diberikan para pengguna,

sehingga memberikan kesan positif bagi para pengguna *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi .

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan metode yang berbeda seperti Delone & McLean atau *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) guna mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui tingkat kesuksesan pada *website* Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi serta menggunakan *software* selain SPSS seperti SmartPLS, LISREL, AMOS dan lainnya. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar.