

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **1.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi secara Parsial (uji T) menunjukkan bahwa :
  - a. Dapat diketahui untuk pengaruh *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah dengan nilai signifikansi sebesar  $0,571 > 0,05$  dan t hitung  $0,568 > t$  tabel 1.9849 jadi H1 atau hipotesis pertama tidak diterima. kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif antara variable X1 terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *Usability* (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website. Tidak berpengaruhnya variabel *Usability* bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kemudahan dalam penggunaan website dari sudut pandang pengguna, hal ini bisa saja disebabkan karena website yang masih banyak menampilkan informasi dan iklan tak sesuai pada tempatnya, sehingga pengguna menjadi bingung untuk menggunakan fitur yang ada pada website.
  - b. Dapat diketahui untuk pengaruh *Information Quality* X2 terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah sebesar  $0,222 > 0,05$  dan t hitung  $1,230 < t$  tabel

1.9849 jadi H2 atau hipotesis kedua tidak diterima. kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif atau berpengaruh negative variable (X2) terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *Information Quality* (Kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website. hal Tidak berpengaruhnya variabel *Information Quality* bisa diinterpretasikan karena masih kurangnya kepercayaan pengguna terhadap informasi yang disajikan oleh website, baik dalam hal kecepatan informasi disampaikan atau dalam hal kualitas informasi yang masih belum memenuhi ekspektasi pengguna website.

- c. Dapat diketahui untuk pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) sebesar  $0,050 \leq 0,05$  dan t hitung  $1,987 >$  t tabel 1.984 jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima. kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif atau berpengaruh variable X3 terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi pelayanan) terhadap kepuasan pengguna website.

## 1.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak pengembang website Pemerintahan Kecamatan Muara Tembesi sebagai berikut :

1. Bagi pihak pengembang website Pemerintahan Kecamatan Muara Tembesi dapat memperbaiki tampilan website yang masih kurang terlihat menarik dan membingungkan pengguna karena banyak informasi dan iklan yang ditampilkan tidak sesuai pada tempatnya, sehingga mengganggu pengguna saat ingin menjelajahi website. Sehingga berpengaruh terhadap tingkat *Usability, information Quality, Service Interaction Quality* dari website. Selain itu pengembang website harus memperhatikan kualitas informasi yang akan disajikan pada website, seperti dengan menyajikan informasi yang lebih *Up To Date*, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Pemerintahan Kecamatan Muara Tembesi.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan aspek *Usability, information Quality, Service Interaction Quality*. Dalam metode penelitian yang lain, ataupun tools lainnya selain menganalisis dengan Webqual 4.0, atau menggunakan analisis terhadap terhadap website selain website Pemerintahan Kecamatan Muara Tembesi. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini dengan penilaian Webqual 4.0. Sebagai perbandingan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.