

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini memiliki tiga variabel yang menjadi tolak ukur, yaitu *Ussability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Kemudian dari ketiga variabel tersebut dibagi lagi menjadi dua kategori yaitu variabel Independen (*Ussability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) dan variabel Dependen (*User Satisfaction*).

Hasil dari analisis data tersebut dengan metode regresi linier berganda memberikan kesimpulan jawaban atas rumusan masalah sebagai berikut:

1. *Ussability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* pada *Website* Rsud Raden Mattaher dan nilai pengaruhnya sebesar 65.8%
2. *Usability Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Variabel *usability quality* menentukan *usability quality*, artinya semakin baik *usability quality* yang meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

3. *Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti hipotesis kedua diterima. Variabel *Information Quality* menentukan *User Satisfaction*, artinya semakin baik *Information Quality* yang meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai maka tingkat *User Satisfaction* semakin tinggi.
4. *Service Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti hipotesis ketiga diterima. Variabel *Service Interaction Quality* menentukan *User Satisfaction*, artinya semakin baik *Service Interaction Quality* yang meliputi kemampuan memberikan rasa percaya rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati maka tingkat *User Satisfaction* semakin tinggi.
5. *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti hipotesis pertama, kedua dan ketiga secara simultan diterima. Variabel *usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* menentukan *User Satisfaction*. Artinya semakin baik *usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* maka tingkat kepuasan semakin tinggi.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pengelola dan pemilik *website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi agar dapat memperhatikan keseluruhan kualitas *website* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Sebaiknya pihak pengelola *website* RSUD Raden Mattaher Kota Jambi dapat lebih meningkatkan Kualitas Informasi *website*, karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi yang up to date.
3. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode yang sama tetapi variabel yang berbeda dalam pengukuran Kualitas *Website* terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil