

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis serta mengetahui kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan mengolah dan menganalisis data kuesioner yang telah disebarakan kepada 400 responden pengguna *website* MTSN 1 Kota Jambi, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian *path coefficient* dan *t-test*, dari tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, 1 hipotesis dinyatakan diterima dan 2 hipotesis dinyatakan ditolak.

Hipotesis yang diterima:

H1 menunjukkan bahwa nilai original sampel 0.932, nilai *T-Statistics* yaitu 26.160 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* memenuhi syarat yaitu 0.000 ($<0,05$), Sehingga H1 pada penelitian ini **Diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) yang diberikan *Website* MTSN 1 Kota Jambi memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Hipotesis yang ditolak :

H2 menunjukkan bahwa nilai original sampel sebesar 0.021 nilai *T-Statistics* yaitu 0.858 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.391 ($>0,05$), Sehingga H2 pada penelitian ini **Ditolak**. Dapat

disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang diberikan *Website* MTSN 1 Kota Jambi tidak memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H3 menunjukkan bahwa nilai original sampel 0.039, nilai *T-statistics* yaitu 1.078 ($<1,96$) dan nilai *P-Values* tidak memenuhi syarat yaitu 0.281 ($>0,05$), Sehingga H3 pada penelitian ini **Ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) yang diberikan *Website* MTSN 1 Kota Jambi tidak memberikan pengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

2. Faktor yang paling berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi yaitu hubungan antara variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) ($X1 \rightarrow Y$). Hal ini berkaitan dengan kualitas *website* yang mudah dipelajari pengoperasiannya, mudah dipahami dalam mengakses fitur-fitur *website*, mudah ditelusuri alamat/link *website* dan tampilan *website* yang cukup menarik. Tentunya hal ini memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna ketika mengakses *website* MTSN 1 Kota Jambi.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran dan rekomendasi untuk dijadikan sebagai bahan masukan serta pertimbangan dalam peningkatan *Website* MTSN 1 Kota Jambi sekaligus saran bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut :

1. Saran dari penulis kepada pihak pengelola *Website* MTSN 1 Kota Jambi, dapat meningkatkan dan memperbaiki dari segi kualitas informasi (*information quality*) agar memberikan informasi yang akurat, jelas dan lengkap, informasi yang sesuai kebutuhan pengguna serta informasi yang tepat waktu. Sehingga pengguna dapat melihat informasi secara lengkap dan dapat meningkatkan kualitas *website*.
2. Selanjutnya dapat meningkatkan dan memperbaiki dari segi kualitas inetaksi layanan (*service interaksi layanan*). Ini berhubungan dengan layanan serta interaksi dalam *website*, diharapkan pengolah *website* MTSN 1 Kota Jambi dapat menanggapi serta memberikan respon terhadap interaksi yang pengguna berikan baik itu pertanyaan ataupun saran dari pengguna. Diharapkan juga bagi pihak pengelola *website* dapat menambahkan fitur *live chat* agar memudahkan serta menambah pengalaman baru bagi pengguna dalam berinteraksi dan berkomunikasi dalam *website*.
3. Untuk penelitian selanjutnya yang juga tertarik untuk mengangkat objek penelitian ini, disarankan agar dapat menggunakan metode selain *Webqual*, seperti *Servqual* yang juga bisa untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *webiste*. Yang mana metode tersebut memiliki

variabel yang berbeda dengan metode *Webqual*, seperti *Efficiency*, *Fullfilment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsivness*, *Compensation* dan *Contact*. Dan juga ada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki variabel *Accuracy*, *Content*, *Timeliness*, dan *Ese Of Use*. Peneliti selanjutnya juga bisa menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk menganalisis penelitian sejenis serta dalam bidang yang sama dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar perbandingan yang berguna dalam penyusunan penelitian yang lebih baik kedepannya.