

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Website* Puskesmas Mersam memiliki beberapa masalah yang perlu diperhatikan, seperti minimnya pemahaman masyarakat, khususnya usia dewasa dan lansia terkait penggunaan teknologi yang menjadi hambatan penggunaan. Selain itu tidak adanya fitur pendaftaran online, fasilitas portal pasien, dan interaktivitas yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *website* Puskesmas Mersam, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* yang mana telah terkumpul sebanyak 200 responden sebagai sampel dalam penelitian ini, kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SmartPLS*.
3. Hasil analisis dari penelitian ini terdapat 3 hipotesis sebagai berikut:
 - a. Pengujian H1 pada variabel *Usability Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,212 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,489 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,013 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Usability Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.
 - b. Pengujian H2 pada variabel *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,189 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 2,664 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,008 ($<0,05$) menunjukkan

bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

- c. Pengujian H3 pada variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sample* 0,531 (positif), nilai *T-Statistics* sebesar 6.670 ($>1,96$) dan nilai *P-Values* yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

5.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan, jika ada yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari disarankan untuk:

1. *Website* Puskesmas Mersam perlu mengupdate informasi yang terbaru agar lebih mudah dipahami, serta meningkatkan implementasi fitur-fitur tambahan seperti sistem pendaftaran online, dan portal pasien dapat meningkatkan interaktivitas dan kualitas layanan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap *website*, melibatkan pengguna dari berbagai kelompok usia, agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode analisis yang berbeda guna mengukur kepuasan pengguna *website* Puskesmas Mersam seperti software yang berbeda seperti SPSS, AMOS, LISREL dan sebagainya.
3. Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas wawasan penelitian dan mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dengan menggunakan sampel lebih banyak sehingga kedepannya dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.

