

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis dapat disimpulkan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Didalam *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Jambi memiliki beberapa faktor salah satunya yaitu dalam kualitas layanan, dan juga dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel *user satisfaction*.

2. Tingkat analisis kualitas *website* dinas kependudukan dan catatan sipil dipengaruhi oleh 4 variabel yang terdiri dari variabel bebas (independen) *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan variabel terikat (dependen) *user satisfaction*. Dan untuk hasil analisis *website* menggunakan metode webqual 4.0 :

- a. Pengujian H1 : Disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. hal ini menunjukkan bahwa tingkat kegunaan dari *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berpengaruh terhadap le pengguna.

- b. Pengujian H2 : Disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima.. hal ini menunjukkan bahwa tingkat informasi yang diberikan oleh website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - c. Pengujian H3 : Disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima.. hal ini menunjukkan bahwa tingkat interaksi yang diberikan yang telah diberikan oleh website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - d. Dari hasil yang didapat berdasarkan nilai *R-Square* dari variabel dependen *user satisfaction* terhadap variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* adalah 0.778 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai *R-Square Adjusted* adalah 0.778 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai r-square yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat.
3. Rekomendasi tingkat pada kepuasan pengguna dalam *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi harus lebih memperhatikan kenyamanan dan informasi-informasi yang *upto date* dan informasi yang akurat, agar para pengguna akan merasa lebih puas dalam menggunakan *website* tersebut.
4. Variabel *Interaction Quality* merupakan variabel yang sangat berkontribusi atau yang sangat berpengaruh paling besar dalam pengukuran kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

6.2 SARAN

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

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode analisis yang berbeda guna dapat mengukur kepuasan pengguna *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi seperti dengan menggunakan *software* yang berbeda seperti SPSS dan sebagainya.
2. 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.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan metode lain dalam menganalisa *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dengan menggunakan metode lainnya seperti Servqual, TAM, dan lain sebagainya.