

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna *Website* Kantor Desa Kemingking Dalam. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna *Website* Kantor Desa Kemingking Dalam dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna *Website* Desa Kemingking Dalam menyebarkan kepada pengguna kuesioner *Website* Desa Kemingking Dalam yang mana telah terkumpul sebanyak 349 responden sebagai sampel dalam penelitian. Kemudian hasil kuesioner tersebut menggunakan metode software *SPSS* penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan 4 variabel yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *User Satisfaction*.
2. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi secara persial (Uji T) menunjukkan bahwa :
 - a. Dapat diketahui untuk pengaruh *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $13,240 > t$ tabel $1,9668$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulanya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y). Hal ini

- b. menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *Usability Quality* (kualitas pengguna) kepada kepuasan pengguna *Website*.
 - c. Dapat di ketahui untuk pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $-6,117 < t$ tabel $1,9668$ jadi H2 atau hipotesis kedua tidak diterim, kesimpulannya yaitu tidak terdapat pengaruh positif variabel *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *Information Quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *Website*. Hal ini tidak berpengaruhnya variabel *Information Quality* bisa diinterpretasikan karena masih kurangnya kepercayaan pengguna terhadap informasi yang disajikan *Website*, baik dalam hal kecepatan informasi di sampaikan atau dalam hal kualitas informasi yang masih belum memenuhi ekspektasi pengguna *Website*.
 - d. Dapat di ketahui untuk pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $7,232 > t$ tabel $1,9668$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) . Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi pelayanan) terhadap kepuasan pengguna *Website*.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dianjurkan pada pihak Kantor Desa agar *Website* dapat merespon dengan cepat

apabila ada keluhan dari pengguna, menyediakan informasi yang akurat dan selalu mengupdate informasi terbaru pada *website* Kantor Desa.

6.2 SARAN

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Kantor Desa Kemingking Dalam untuk dapat meningkatkan layanan *Website* Desa Kemingking Dalam ini, sehingga para pengguna akan tetap menggunakan *Website* dan juga berguna untuk meningkat kualitas layanan *Website* Kantor Desa Kemingking Dalam yang sesuai dengan tujuan dibuatnya *Website* tersebut.
2. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain selain *Webqual 4.0* dalam mengukur kepuasan pengguna *Website* dan mencoba untuk merubah metode perhitungan data seperti *SPSS* atau metode lainnya untuk perbandingan hasil.
3. Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang disarankan oleh peneliti. Untuk itu peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel ditempat yang berbeda dan lebih banyak lagi agar penelitian ini bisa menjadi lebih sempurna.

