

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari wawancara yang dilakukan kepada kepala desa dan masyarakat Muaro Sebao ditemukannya kekurangan bahwa belum pernah dilakukannya analisis terhadap kepuasan pengguna, fitur absen perangkat desa yang tidak terkoneksi dengan GPS dan fitur informasi publik yang masih tidak bisa diakses muncul “404 User Not Found” serta tidak adanya No. Telepon yang diletakan yang membuat pengguna tidak dapat menghubungi operator untuk mendapatkan PIN dan tidak ada ruang untuk memberikan kritik dan saran di dalam website tersebut. Dengan demikian penulis dapat mengetahui tingkat kualitas dari website desa Muaro Sebao bagi pengguna.

Hasil dari kuisisioner kepada responden yang telah disebarakan untuk keperluan data di gunakan 295 data dari responden untuk di analisis. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini. Berikut kesimpulan dari penelitian ini:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *Website Desa Muaro Sebao* adalah kualitas kegunaan (*usability* dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap faktor User Satisfaction. Membuktikan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi yang terdapat pada website desa Muaro

Sebapo dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimana apabila ketiga faktor tersebut yang terdapat dalam *website* desa Muaro Sebapo meningkat sesuai dengan indikator yang ada maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website* desa Muaro Sebapo.

2. Dari dua hipotesis yang berasal dari variabel-variabel *Webqual* 4.0 dinyatakan diterima. Adapun hipotesis tersebut yaitu H1 dan H3 Karena memiliki nilai *t-statistic* >1.65 (*t-table*) dan *p-value* <0.05 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan beberapa hal untuk pengembangan lebih lanjut. Berikut adalah saran yang penulis berikan:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebaiknya pihak *website* desa Muaro Sebapo dapat terus mengembangkan kualitas website mulai dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi, sehingga pengguna dapat lebih merasakan manfaat dan kegunaan dari *website* desa Muaro Sebapo sebagai media informasi dan pelayanan online tanpa adanya hambatan. Pihak pengelola dapat melakukan pengecekan performa server untuk menyempurnakan kualitas kegunaan dengan memilih hosting yang baik untuk website, menggunakan gambar dengan kapasitas kecil agar server tidak membebani website yang berakibat

website lambat, serta memberikan informasi yang tepat waktu, memberikan informasi yang lebih lengkap dan terperinci sehingga pengguna tidak akan mengalami kesulitan akibat informasi yang dibutuhkan tidak diberikan secara tepat waktu dan tidak mengalami kesulitan saat mencari informasi yang lengkap serta informasi yang diberikan dapat dipercaya dan diterima oleh pengguna dan yang terakhir pengelola dapat memberikan ruang diskusi pribadi antara pengelola dengan pengguna untuk meningkatkan manfaat yang dapat langsung dirasakan pengguna pada *website* atau dengan cara menambahkan fitur atau meningkatkan fitur yang ada. Pihak *website* desa Muaro Sebapo harus terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas-kualitas yang tentunya sangat mempengaruhi kepuasan pengguna *website* desa Muaro Sebapo, dimana manfaat, informasi, dan sajian interaksi yang disediakan harus lengkap, akurat, relevan, aktual dan benar serta disajikan dengan menarik.

2. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan beragam sampel. Dan juga sebaiknya mencoba melakukan penelitian pada website desa Muaro Sebapo dengan menggunakan metode yang lain. Penelitian dengan metode lain akan memberikan jawaban atas faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna selain variabel pada penelitian ini.