

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dalam penelitian yang sudah diteliti pada pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi akademik di Universitas Dinamika Bangsa, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H1 dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,015 lebih kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 6.984 besar dari t tabel 1.965, maka H1 diterima sehingga ada pengaruh positif antara H1 terhadap Y.
2. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H2 dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,00 kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 2.612 besar dari t tabel 1.965, maka H2 diterima sehingga ada pengaruh positif antara H2 terhadap Y.
3. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H3 dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,00 kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 7.474 besar dari t tabel 1.965, maka H3 diterima sehingga ada pengaruh positif antara H3 terhadap Y.
4. Penulis menemukan bahwa Hipotesis H4 dengan uji t terhadap dependen dengan nilai sig 0,00 kecil dari pada 0,05 juga nilai t hitung 5.812 kecil

dari t tabel 1.965, maka H4 diterima sehingga ada pengaruh positif antara H4 terhadap Y.

5. Diketahui bahwa H5 memiliki nilai yang signifikan terhadap pengaruh Variabel bebas terhadap variabel terikat dengan nilai signifikan 0,000 kecil dari 0,05 serta nilai F hitung 220.167 besar dari F tabel 2.394, maka hipotesis diterima. Dengan nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen naik atau memberikan dampak dalam satu satuan, maka Kepuasan Pengguna akan naik atau terpenuhi. Jadi kesimpulannya bahwa variabel *Efficiency*, *Responsiveness*, *System Availability*, dan *Contact* memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Menurut penelitian yang telah dilakukan serta hasil yang sudah disimpulkan, maka saran diantaranya :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan metode atau tools, software lainnya yang berbeda untuk mengukur kepuasan pengguna.
2. Diharapkan kepada pengelola website SIAKAD di Universitas Dinamika Bangsa dapat meningkatkan pelayanan terutama dibagian daya tanggap atau *Responsiveness* agar lebih tanggap terhadap pengguna yang memiliki keluhan dan kesulitan saat menggunakan website SIAKAD.