BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi, terdapat beberapa permasalahan yang muncul pada *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi yaitu pada menu destinasi halaman yang diakses tidak dapat ditemukan, saat mengakses *website* sering terjadi *error*, dan juga informasi yang disediakan pada *website* belum sepenuhnya lengkap. Permasalahan tersebut akan mempengaruhi kesuksesan *website*. Peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi yang mana telah terkumpul sebanyak 190 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SMARTPLS*, serta dilakukan analisis *SEM* untuk melakukan uji instrumen. Penelitian ini menggunakan metode *Is success Model* dengan 4 variabel yang terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan variabel terikat Kepuasan Pengguna.
2. Pada penelitian ini ada 3 hipotesis yang diajukan, 2 hipotesis dinyatakan **terima**, dan 1 hipotesis dinyatakan **ditolak**, berikut rangkuman uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan *bootstarping* dengan *software SMARTPLS* :

- a. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 1.687. Dan nilai *original sample* sebesar 0,152, berarti berpengaruh negatif. Dengan demikian dalam penelitian ini hipotesis 1 **ditolak**, yang artinya terdapat hubungan negatif dan signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
- b. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 6.548. Dan nilai *original sample* sebesar 0,515, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 2 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
- c. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 3.236. Dan nilai *original sample* sebesar 0,262, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Untuk *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi, disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, khususnya pada aspek kualitas informasi kepada kepuasan pengguna yaitu dengan menambahkan berbagai informasi yang lebih detail karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi yang selalu *up to date*, terpercaya, tertata dengan rapi, tepat, detail dan akurat sehingga memberikan manfaat yang positif bagi pengguna *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi, terutama pada aspek kemudahan untuk menggunakan *website*.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Webqual 4.0* seperti *TAM*, *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dan *Servqual* untuk mengukur kepuasan pengguna.
3. Metode untuk menganalisis data dapat menggunakan metode lain selain seperti *path analysis*, regresi dengan menggunakan *software LISREL*, *AMOS* dan sebagainya.