

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

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

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* Pondok Pesantren As'ad Jambi, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* Pondok Pesantren As'ad Jambi yang mana telah terkumpul sebanyak 252 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 *Servqual* dengan variabel yang digunakan adalah *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*.
2. Pada penelitian ini ada 5 hipotesis yang diajukan, berikut rangkuman hasil uji hipotesis menggunakan *software SMARTPLS*, sekaligus mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* Pondok Pesantren As'ad Jambi:
  - a. Hipotesis 1 yaitu *Tengibles (X1)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **diterima** karena memiliki nilai *P-value* < 0,01 yaitu 0.001. Hal ini berarrti indikator dan dan variabel yang diajukan seperti tampilan *website* Pondok Pesantren As'ad sudah memenuhi kepuasan pengguna. informasi *up to date*, akurat, dan fasilitas – fasilitas *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.

- b. Hipotesis 2 yaitu *Reliability (X2)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **ditolak** karena memiliki nilai *P-value*  $> 0,01$  yaitu 0.985. Hal ini berarti indikator *Reliability (X2)* dan variabel yang diajukan seperti informasi *up to date*, akurat, dan fasilitas – fasilitas *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.
- c. Hipotesis 3 yaitu *Responsiveness (X3)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **ditolak** karena memiliki nilai *P-value*  $> 0,01$  yaitu 0.061. Hal ini berarti variabel *Responsiveness (X3)* dan indikator yang diajukan seperti memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, peduli dengan keluhan konsumen *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.
- d. Hipotesis 4 yaitu *Assurance (X4)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **ditolak** karena memiliki nilai *P-value*  $> 0,01$  yaitu 0.086. Hal ini berarti variabel *Assurance (X4)* dan indikator yang diajukan seperti memberikan data pribadi pengguna, keamanan *website* Pondok Pesantren As'ad belum memenuhi kepuasan pengguna.
- e. Hipotesis 5 yaitu *Empathy (X5)* terhadap *User Satisfaction (Y)* **diterima** karena memiliki nilai *P-value*  $< 0,01$  yaitu 0.000. Hal ini berarti indikator dan variabel *Empathy* yang diajukan seperti kenyamanan, kemudahan mengakses *website* Pondok Pesantren As'ad sudah memenuhi kepuasan pengguna.

## 6.2 SARAN

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

1. Untuk pihak Pondok Pesantren As'ad, disarankan untuk meningkatkan dan mengevaluasi aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, khususnya pada aspek yang bermasalah seperti beberapa menu belum diperbarui, fitur kontak, menu fasilitas dan alumni tidak diperbarui, kemudian berita seputar Pondok Pesantren yang kurang terkini dan hanya beberapa termuat di berita utama halaman depan *website*, dan juga pada aspek *Assurance, Responsiveness, Reliability* agar kepuasan pengguna terpenuhi.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Is Succes Model* seperti *TAM, Webqual 4.0, End User Computing Satifaction (EUCS)* untuk mengukur kepuasan pengguna.
3. Metode untuk menganalisis data dapat menggunakan metode lain selain seperti *path analysis*, regresi linear, dengan menggunakan *software LISREL, AMOS* dan sebagainya.