

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 Pendidikan Kabupaten Kerinci, pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci terdapat permasalahan antara lain yaitu website sering tidak bisa di akses (*Access Denied*), komunikasi melalui kanal *website* yang kurang tanggap, dan juga susah dalam hal menghubungi pihak website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci melalui website. Dalam menganalisis permasalahan tersebut peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci yang mana telah terkumpul sebanyak 318 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 *Webqual 4.0* dengan 4 variabel yang terdiri dari variabel bebas yaitu Kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), dan variabel terikat Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Pada penelitian ini ada 3 hipotesis yang diajukan, dan seluruh hipotesis dinyatakan **terima**. berikut rangkuman uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan *bootstarping* dengan *software SMARTPLS* :
 - a. Hasil pengujian *bootstraping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kegunaan terhadap variabel kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 3,723. Dan nilai *original sample* sebesar 0,215, berarti berpengaruh positif.

Dengan demikian hipotesis 1 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kegunaan terhadap variabel kepuasan pengguna.

- b. Hasil pengujian *bootstrapping* pada *software SMARTPLS* membuktikan bahwa hubungan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 3,433. Dan nilai *original sample* sebesar 0,243, 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 interaksi terhadap kepuasan pengguna memiliki *t-statistics* sebesar 5,762. Dan nilai *original sample* sebesar -0,413, berarti berpengaruh positif. Dengan demikian hipotesis 3 **diterima**, yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
- d. Berdasarkan uji hipotesis pengaruh tiap variabel terhadap kepuasan pengguna Website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci yaitu kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna, itu. Website Memiliki Reputasi Yang Baik, Pengguna Merasa Aman Dengan Informasi Pribadinya sudah terpenuhi, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna seperti Menyediakan Informasi Yang Akurat, Menyediakan Informasi Yang Dapat Dipercaya sudah terpenuhi, kegunaan terhadap variabel kepuasan penggunaan itu berarti berarti *User Friendly*, Interaksi Dengan Website Jelas Dan Mudah Dimengerti sudah terpenuhi.

6.2 SARAN

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

1. Untuk *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci, disarankan untuk meningkatkan aspek-aspek yang berpengaruh, khususnya pada aspek kualitas informasi, dan kualitas interaksi 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 Pendidikan Kabupaten Kerinci.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda seperti *Is Succes Model* seperti *TAM*, *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*, *End User Computing Satifaction (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.