

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses Analisis Kualitas Layanan *Digital Library* Universitas Dinamika Bangsa Menggunakan Metode *E-Servqual*. Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian Analisis Kualitas Layanan *Digital Library* Universitas Dinamika Bangsa Menggunakan Metode *E-Servqual*. Penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data dari pengunjung dan pengguna *digital library*. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan SPSS 26 dengan menggunakan metode *E-servqual*, memakai 5 variabel yaitu *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, dan *Contact*.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa ada 4 hipotesis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu *Fulfillment*, *Responsiveness*, *Contact* dan Kepuasan Pengguna atau H3, H4, H5 dan H6. Ada 2 Hipotesis yang ditolak yaitu *Efficiency* dan *Reliability* atau H1 dan H2.
3. Hasil Analisis Menggunakan Metode *E-Servqual*
 - a. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Efficiency* memiliki nilai signifikansi adalah sebesar $0,248 > 0,05$ dan nilai $T_{\text{Hitung}}(1,159) < T_{\text{Tabel}}(1,967)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *Efficiency* (X1) terhadap

- kepuasan pengguna. Hal ini terjadi dikarenakan pada efisiensi (*efficiency*) dengan indikator kemudahan menggunakan *website digital library* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna tidak puas dengan kemudahan menggunakan *website digital library* UNAMA.
- b. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Reliability* memiliki nilai signifikansi adalah sebesar $0,449 > 0,05$ dan nilai $T_{Hitung} (0,196) < T_{Tabel} (1,967)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel *Reliability* (X2) terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terjadi dikarenakan pada reliabilitas (*reliability*) dengan indikator sistem dan fitur berjalan baik pada *website digital library* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna tidak puas dengan sistem dan fitur pada *website digital library* UNAMA.
- c. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Fulfillment* memiliki nilai signifikansi adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $T_{Hitung} (3,449) > T_{Tabel} (1,967)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Fulfillment* (X3) terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terjadi dikarenakan pada pemenuhan (*fulfillment*) dengan indikator data, informasi serta update buku pada *website digital library* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna tidak puas dengan data dan informasi dari *website digital library* UNAMA.

- d. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki nilai signifikansi adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $T_{Hitung} (3,065) > T_{Tabel} (1,967)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H4) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Responsiveness* (X4) terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terjadi dikarenakan pada daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator sistem memberikan tanggapan yang sesuai dengan keinginan pengguna *website digital library* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna puas dengan daya tanggap sistem *website digital library* UNAMA
- e. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Contact* memiliki nilai signifikansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{Hitung} (3,877) > T_{Tabel} (1,967)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H5) diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Contact* (X5) terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terjadi dikarenakan pada kontak (*contact*) dengan indikator keluhan terhadap layanan diselesaikan sampai tuntas pada *website digital library* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau bisa dikatakan para pengguna puas dengan kemudahan menggunakan *website digital library* UNAMA
- f. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F_{Hitung} sebesar 16,091 dengan probabilitas atau signifikansi (sig) 0,000. Nilai probabilitas $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H6) diterima yang berarti

terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel (*Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness* dan *Contact*) terhadap Kepuasan pengguna (Y) dalam penggunaan *website Digital Library* Universitas Dinamika Bangsa.

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan pada penelitian ini menghasilkan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *Contact* (X5) dengan nilai T_{Hitung} (3,877) dan nilai signifikansi (0,000)

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Kepada pihak *Digital Library*, untuk lebih bisa ditingkatkan lagi untuk kedepannya dengan disosialisasikan dan mengptimalkan layanan karena semakin baik kualitas layanan dan sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna mahasiswa/i serta semakin banyak mahasiswa yang menggunakannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan model yang berbeda seperti *End User Satisfaction* (EUCS), *Techmology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory Of Acceptance And User Of Technology* (UTAUT), *Webqual*, dan metode lainnya, serta dilakukan lebih banyak pengujian dan memperbanyak sampel