

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna *Website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna *Website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna *Website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan 4 variabel yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *User Satisfaction*. Dengan cara menyebarkan kuesioner/angket yang mana telah terkumpul sebanyak 338 responden sebagai sampel dalam penelitian. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan metode software *SPSS*.
2. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dengan Uji Koefisien Regresi secara persial (Uji T) menunjukkan bahwa :
 - a. Dapat diketahui untuk pengaruh *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,636 > t$ tabel $1,967$ jadi H1 atau hipotesis pertama diterima, kesimpulanya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Usability Quality* (X1) terhadap *User Satisfaction* (Y). Hal ini

menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara *Usability Quality* (kualitas pengguna) kepada kepuasan pengguna *Website*.

- b. Dapat di ketahui untuk pengaruh *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 5,547 > t \text{ tabel } 1,967$ jadi H2 atau hipotesis kedua diterima, kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Information Quality* (X2) terhadap *User Satisfaction* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Information Quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *Website*.
 - c. Dapat di ketahui untuk pengaruh *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 4,389 > t \text{ tabel } 1,967$ jadi H3 atau hipotesis ketiga diterima kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh positif variabel *Service Interaction Quality* (X3) terhadap *User Satisfaction* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi pelayanan) terhadap kepuasan pengguna *Website*.
3. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dianjurkan pada pihak RSUD untuk memperhatikan kualitas layanan dan tampilan dari website yang harus di perbaharui agar memudahkan pengguna dalam menggunakan website agar. Website dapat merespon dengan cepat apabila ada keluhan dari pengguna, menyediakan informasi yang akurat dan selalu mengupdate informasi terbaru pada *website*.

6.2 SARAN

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada pihak RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain untuk dapat meningkatkan layanan *Website*, sehingga para pengguna akan tetap menggunakan *Website* dan juga berguna untuk meningkat kualitas layanan *Website* RSUD Prof. DR. H.M. Chatib Quzwain yang sesuai dengan tujuan dibuatnya *Website* tersebut.
2. Bagi peneliti yang akan datang dapat menggunakan metode lain selain *Webqual 4.0* dalam mengukur kepuasan pengguna *Website*.

Model untuk analisis data dapat dilakukan dengan merubah perhitungan data seperti *SPSS* atau metode lainnya untuk perbandingan hasil.