

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Analisis kualitas layanan website Kemenag Tanjung Jabung Timur menggunakan metode WebQual dengan variabel *information quality*, *service interaction* dan *usability quality* yang melibatkan 385 responden yang dibagi menjadi beberapa kategori yaitu jenis kelamin, umur.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terkait dengan analisis kualitas *Website* pada Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur menggunakan SmartPLS 3.0 dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas *Website* pada Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur dinyatakan berpengaruh Positif. Hal ini disebabkan oleh hubungan masing -masing variabel dengan nilai keterkaitan *R-Square* sebesar 74% dinyatakan sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan website sudah berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil analisa yang telah dijelaskan pada variable dan dapat disimpulkan pada hipotesis sebelumnya penulis dapat menyimpulkan dari 3 hipotesis yang dikembangkan, setelah melakukan analisis terdapat 2 hipotesis yang memberikan pengaruh signifikan terhadap penggunaan website Kemenag Tanjung Jabung Timur, yaitu *information quality* (H1) yang

menghasilkan nilai *t-statistic*  $2,93 > 1,96$  dan *p-values*  $0,04 < 0,05$  yang artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna, variable *service interaction* (H2) yang menghasilkan nilai *t-statistic*  $4,74 > 1,96$  dan *p-values*  $0,00 < 0,05$  yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4. Sedangkan 1 hipotesis memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap pengguna website Kemenag Tanjung Jabung Timur, yaitu *usability quality* (H3) dengan nilai *t-statistic*  $0,65 < 1,96$  dan *p-values*  $0,51 > 0,05$  yang artinya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Dari penelitian yang sudah dilakukan, dapat dikatakan bahwa pengguna website Kemenag Tanjung Jabung Timur puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, berdasarkan hasil hipotesis yang didapat pada penelitian dengan menggunakan metode WebQual yang dimana 3 hipotesis terdapat 2 hipotesis yang diterima artinya pada variable *information quality* dan *service interaction* pada variable ini pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan website Kemenag Tanjung Jabung Timur dan hanya 1 hipotesis yang ditolak yaitu variable *usability quality* tidak merasa puas kualitas layanan website Kemenag Tanjung Jabung Timur.

## 5.2 SARAN

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

1. Bagi pihak Kemenag Tanjung Jabung Timur agar dapat mengembangkan pada bagian *usability quality* agar dapat memberikan kualitas layanan yang bagus kepada para pengguna.
2. Metode untuk analisis data yang dapat dilakukan dengan metode lain selain metode WebQual seperti *importance and performance analysis* ( IPA ) menggunakan *smart-pls*.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.

