

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada laporan tugas akhir ini maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis masalah-masalah yang ada pada *Website SMAN 6 Kota Jambi*, masalah-masalah tersebut antara lain, saat membuka halaman *website* proses *loading* membutuhkan waktu yang cukup lama, beberapa menu yang tidak memiliki konten atau informasi seperti pada menu profil bagian sejarah sekolah, visi dan misi, struktur organisasi, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, lokasi dan pada menu kurikulum, menu galeri kegiatan. Penelitian yang telah dilakukan dengan model penelitian yaitu *E-Servqual* dimana pada penelitian ini ada 8 variabel yang terdiri dari 7 variabel bebas (*Efficiency, Fullfilment, Reability, Privacy, Contact, Responsiveness* dan *Compensation*) dan 1 variabel terikat (Kualitas Layanan), serta menggunakan perangkat lunak (*software*) SmartPLS untuk analisis data.
2. Berikut hasil hipotesis pada penelitian ini dimana ada 7 variabel hipotesis yang diajukan dalam penelitian, 3 diterima dan 4 lainnya ditolak.

H1 : Variabel *Efficiency* (X1) dengan P-Value 0,573 ditolak, menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H2 : Variabel *Reliability* (X2) dengan P-Value 0,020 diterima, menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H3 : Variabel *Fulfillment* (X3) dengan P-Value 0,552 ditolak, menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H4 : Variabel *Privacy* (X4) dengan P-Value 0,005 diterima, menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H5 : Variabel *Contact* (X5) dengan P-Value 0,110 ditolak, menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H6 : Variabel *Responsiveness* (X6) dengan P-Value 0,230 ditolak, menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

H7 : Variabel *Compensation* (X7) dengan P-Value 0,009 diterima, menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk pihak yang terkait dalam manfaat penelitian ini antara lain :

1. Pihak pengembang *website* disarankan untuk meningkatkan aspek *Efficiency* guna memperbaiki penyajian informasi dalam perancangan situs. Selain itu, peningkatan pada aspek *Fulfillment* diperlukan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Pengembang juga disarankan untuk menyediakan saluran komunikasi atau *Contact* yang lebih

lengkap serta meningkatkan aspek *Responsiveness* sehingga mekanisme *website* dapat berfungsi secara lebih optimal dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda seperti IPA, EUCS ataupun TAM untuk mengukur kualitas dan kepuasan pengguna.