

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 KESIMPULAN

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

1. Analisis kualitas layanan SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi Menggunakan Webqual 4.0 dengan variabel *information quality*, *service interaction quality* dan *usability quality* yang melibatkan 311 responden yang dibagi menjadi beberapa kategori yaitu jenis kelamin, umur, angkatan program studi SI UNAMA.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terkait dengan analisis kualitas Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi menggunakan SmartPLS 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Website SIAKAD pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi pada dinyatakan berpengaruh Positif. Hal ini disebabkan oleh hubungan masing-masing variabel dengan nilai keterkaitan *R-Square* sebesar 85% dinyatakan sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan website sudah berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan pada variabel-variabel sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa dari tiga hipotesis yang dikembangkan, terdapat dua hipotesis yang memberikan pengaruh signifikan

terhadap penggunaan website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Hipotesis pertama, *Information Quality* (H1), menghasilkan nilai *t-statistic* 2,881 yang lebih besar dari 1,96 dan *p-values* 0,04 yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis ini valid. Hipotesis kedua, *Service Interaction* (H2), menghasilkan nilai *t-statistic* 4,550 yang lebih besar dari 1,96 dan *p-values* 0,00 yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis ini valid. Sedangkan hipotesis ketiga, *Usability Quality* (H3), menghasilkan nilai *t-statistic* 1,761 yang lebih kecil dari 1,96 dan *p-values* 0,51 yang lebih besar dari 0,05, yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis ini tidak valid.

4. Dari penelitian yang sudah dilakukan, dapat dikatakan bahwa pengguna Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi 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 SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan hanya 1 hipotesis yang ditolak yaitu *variable usability quality* tidak merasa puas kualitas layanan Website SIAKAD Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

## 5.2 SARAN

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

1. Bagi pihak Universitas Dinamika Bangsa Jambi 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.