

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas Website Institut Mamba'ul Ulum Jambi yang mencakup variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* terhadap kepuasan pengguna, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Usability* (X1)

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan, kualitas tampilan antarmuka, serta kemudahan dalam pengoperasian sistem website memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung yang melebihi t tabel serta tingkat signifikansi yang berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian, semakin baik tingkat kegunaan (*usability*) website, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan.

2. Variabel *Information Quality* (X2)

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang tersedia pada website belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih kecil dibandingkan t tabel serta nilai signifikansi yang melebihi 0,05.

Dengan demikian, secara parsial variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengimplikasikan bahwa aspek isi dan akurasi informasi belum menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi kepuasan.

3. Variabel *Service Interaction* (X3)

Hasil analisis memperlihatkan bahwa dimensi interaksi layanan, yang meliputi tingkat kepercayaan, jaminan keamanan, serta kemudahan komunikasi antara pengguna dan pengelola website, berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t hitung* yang lebih besar daripada *t tabel* dan tingkat signifikansi yang kurang dari 0,05. Oleh karena itu, kualitas interaksi layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), ketiga variabel independen, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction, secara bersama-sama terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Institut Mamba'ul Ulum Jambi. Namun demikian, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi ketiga variabel tersebut dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna masih relatif rendah. Hal ini menandakan adanya faktor-faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, kualitas website Institut Mamba'ul Ulum Jambi dapat dikategorikan cukup baik, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal. Oleh karena itu, institusi disarankan untuk melakukan

evaluasi dan pengembangan berkelanjutan, khususnya pada aspek kualitas informasi dan faktor-faktor eksternal lainnya, guna meningkatkan efektivitas layanan serta kepuasan pengguna secara menyeluruh.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait:

1. Sebaiknya perlu ada peningkatan dari segi kualitas ketersediaan informasi dalam menghasilkan berita, kesesuaian format dalam menampilkan berita, dan kemudahan komunikasi dengan pihak Institut Mamba'ul Ulum menjadi fokus pengelola *website* untuk diadakanya perbaikan dan peningkatan sehingga kualitas layanan dapat tercapai lebih baik.
2. Bagi pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis agar dapat lebih memahami usia latar belakang pendidikan responden yang berbeda-beda, salah satu caranya dengan memperhatikan tata bahasa pada kuesioner, sehingga dapat meminimalisir adanya penghapusan indikator. Kemudian alangkah baiknya jika penyebaran kuesioner dilakukan dengan pendampingan kepada responden secara langsung agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai item pertanyaan pada kuesioner serta memperhatikan penyebaran data agar responden yang didapat lebih variatif.

3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan metode dan sampel yang berbeda sebagai tolak ukur pengujian yang lebih realistis dan melakukan perbandingan dengan situs *website* yang bergerak dibidang yang sama.