

BAB VI

PENUTUP

1.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* SMAN 3 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 139 responden dan diolah dengan *smarPLS 4* yakni dengan Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Uji Hipotesis, menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria valid dan dapat dipercaya. Model pengukuran yang digunakan dapat menjelaskan hubungan antara kualitas *website* dan kepuasan pengguna secara baik Ketiga dimensi WebQual 4.0 berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* SMAN 3 Kota Jambi. Dimensi **kualitas interaksi layanan** memberikan pengaruh terbesar, diikuti oleh **kualitas informasi** dan **kualitas kegunaan**.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai variabel *Service Quality* lebih besar dibandingkan variabel *Information Quality* dan *Usability Quality*. Dengan begitu *Service Quality* memiliki pengaruh besar, yang dapat dilihat dari nilai *T-statistic* variabel *Service Quality* sebesar 4.950 dibanding nilai *T- statistic Information Quality* sebesar 4.425 dan variabel *Usability*

Quality sebesar 3.156. Dari tiga hipotesis yang diterima dan dianggap memiliki pengaruh, yaitu *Usability Quality -> User Satisfaction* dan *Information Quality -> User Satisfaction* dan *Service Quality -> User Satisfaction* dapat dijadikan sebagai faktor kepuasan pengguna pada *website* SMAN 3 Kota Jambi. Yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- b. Kualitas interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- c. Kualitas kegunaan (*Usability Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

1.2. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak pengembangan sistem informasi *website* SMAN 3 Kota Jambi dapat meningkatkan kualitas informasi agar pengguna merasa lebih mudah dan cepat dalam mengelolah informasi dan memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, terpercaya dan selalu *up date*.
2. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan metode lain selain WebQual 4.0, seperti Importance-Performance Analysis (IPA) atau System Usability Scale(SUS), untuk mendapatkan perspektif tambahan dan membandingkan hasil penelitian.