

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

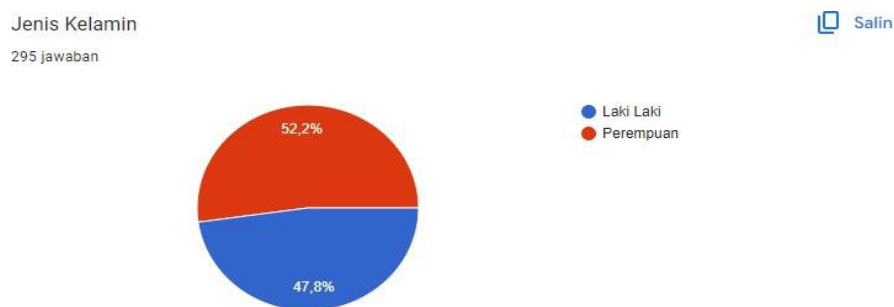
5.1 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Pengumpulan data pada penelitian ini di laksanakan dengan menyebarkan kuisioner secara online melalui *google form* yang di sebarakan kepada responden mulai dari tanggal 14 Desember 2023 hingga 16 Januari 2024 dengan mencapai 300 responden. Data dari hasil penyebaran kuesioner akan di olah dengan *software SMART-PLS 4* dan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*).

5.2 DEMOGRAFI RESPONDEN

5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan Jenis Kelamin pada responden yang pernah menggunakan *Website* Desa Muaro Sebao dapat dilihat pada gambar 5.1 dan tabel 5.1 berikut



Gambar 5. 1 Responden Berdasarkan jenis Kelamin

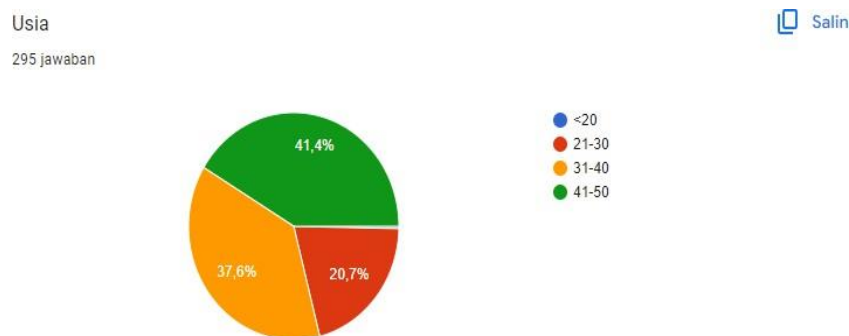
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	154	52,2%
2.	Perempuan	141	47,8%
TOTAL		295	100%

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 154 orang dengan presentase 52,2%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 141 orang dengan presentase 47,8%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden perempuan.

5.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan Usia pada responden yang pernah menggunakan *Website* Muaro Sebapo dapat dilihat pada gambar 5.2 dan tabel 5.2 berikut :

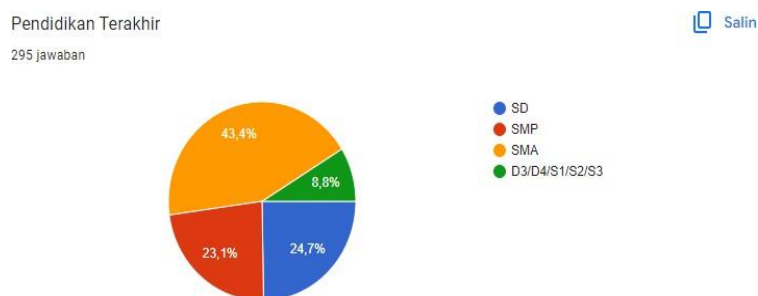
**Gambar 5. 2 Responden Berassarkan Usia****Tabel 5.2 Responden Berassarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
<20 tahun	1	0,3%
21-30 tahun	61	20,7%
31-40 tahun	111	37,6%
41-50 tahun	122	41,4%
Jumlah	295	100%

Pada tabel 5.2 menunjukkan bahwa responden dengan Usia <20 tahun berjumlah sebanyak 1 responden dengan presentase nilai 0,3 %, responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 61 responden dengan presentase nilai 20,7%, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 111 responden dengan presentase nilai 37,6%, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 122 responden dengan presentase nilai 41,4%, Frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden dengan Usia 41-50 tahun sebanyak 122 responden dengan presentase nilai 41,4%.

5.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan pendidikan terakhir pada responden yang pernah menggunakan *Website* Muaro Sebao dapat dilihat pada gambar 5.3 dan tabel 5.3 berikut :



Gambar 5. 3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir

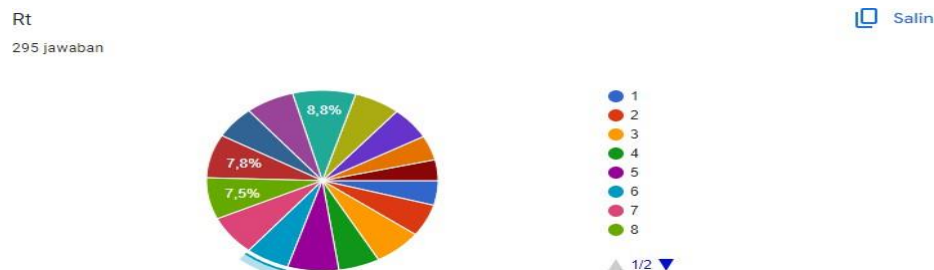
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
SD	73	24,7%
SMP	68	23,1%
SMA	128	43,4%
D1/D4/S1/S2/S3	26	8,8%
Jumlah	295	100%

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 73 responden dengan presentase nilai 24,7% responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 68 responden dengan presentase nilai 23,1%, responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 128 responden dengan presentase nilai 43,4%, dan responden dengan pendidikan terakhir D1/D4/S1/S2/S3 sebanyak 26 responden dengan presentase nilai 8,8%, Frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 128 responden dengan presentase nilai 43,4%.

5.2.4 Responden Berdasarkan RT

Data responden berdasarkan Rt tempat tinggal pada responden yang pernah menggunakan *Website* Desa Muaro Sebao dapat dilihat pada gambar 5.4 dan tabel 5.4 berikut :



Gambar 5. 4 Responden berdasarkan Rt

Tabel 5.4 Responden Berasarkan Rt

RT/RW	Jumlah	Presentase (%)
01	13	4,4%
02	17	5,8%
03	20	6,8%
04	17	5,8%
05	21	7,1%
06	18	6,1%
07	21	7,1%
08	22	7,5%

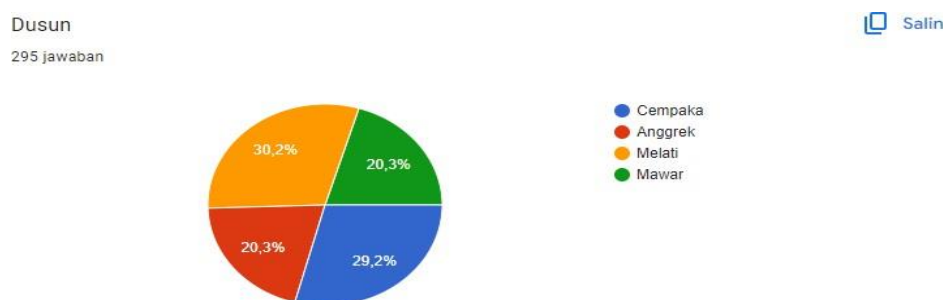
09	23	7,8%
10	17	5,8%
11	20	6,8%
12	26	8,8%
13	19	6,4%
14	17	5,8%
15	13	4,4%
16	11	3,7%
Jumlah	295	100%

Pada tabel 5.4 menunjukkan bahwa responden yang berada di wilayah Rt 01 sebanyak 13 responden dengan presentase nilai 4,4%, responden yang berada di wilayah Rt 02 sebanyak 17 responden dengan presentase nilai 5,8%, responden yang berada di wilayah Rt 03 sebanyak 20 responden dengan presentase nilai 6,8%, responden yang berada di wilayah Rt 04 sebanyak 17 responden dengan presentase nilai 5,8%, responden yang berada di wilayah Rt 05 sebanyak 21 responden dengan presentase nilai 7,1%, responden yang berada di wilayah Rt 06 sebanyak 18 responden dengan presentase nilai 6,1%, responden yang berada di wilayah Rt 07 sebanyak 21 responden dengan presentase nilai 7,1%, responden yang berada di wilayah Rt 08 sebanyak 22 responden dengan presentase nilai 7,5%, responden yang berada di wilayah Rt 09 sebanyak 23 responden dengan presentase nilai 7,8%, responden yang berada di wilayah Rt 10 sebanyak 17 responden dengan presentase nilai 5,8%, responden yang berada di wilayah Rt 11 sebanyak 20 responden dengan presentase nilai 6,8%, responden yang berada di wilayah Rt 12 sebanyak 26 responden dengan presentase nilai 8,8%, responden yang berada di wilayah Rt 13 sebanyak 19 responden dengan presentase nilai 6,4%, responden yang berada di wilayah Rt 14 sebanyak 17 responden dengan presentase nilai 5,8%, responden yang berada di wilayah Rt 15 sebanyak 13

responden dengan presentase nilai 4,4%, dan responden yang berada di wilayah Rt 16 sebanyak 11 responden dengan presentase nilai 3,7%. Frekuensi tertinggi dari tabel diatas adalah responden yang berada di wilayah Rt 12 sebanyak 26 responden dengan presentase nilai 8,8%.

5.2.5 Responden Berdasarkan Dusun

Data responden berdasarkan Dusun tempat tinggal responden yang pernah menggunakan *Website* Desa Muaro Sebao pada gambar 5.5 dan tabel 5.5 berikut:



Gambar 5. 5 Responden berdasarkan Dusun

Tabel 5.5 Responden Berdasarkan Dusun

No	Dusun	Jumlah	Presentase
1.	Cempaka	86	29,2%
2.	Anggrek	60	20,3%
3.	Melati	89	30,2%
4.	Mawar	60	20,3%
TOTAL		295	100%

Pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa responden yang berada di wilayah Dusun Cempaka berjumlah sebanyak 86 responden dengan presentase 29,2 %, responden yang berada di wilayah Dusun Anggrek berjumlah sebanyak 60 responden dengan presentase 20,3%, responden yang berada di wilayah Dusun Melati berjumlah sebanyak 89 responden dengan presentase 30,2%, dan

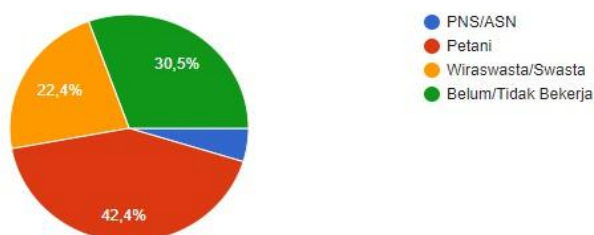
responden yang berada di wilayah Dusun Mawar berjumlah sebanyak 60 responden dengan presentase 20,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan frekuensi tertinggi yang berpartisipasi pada penelitian ini berasal dari wilayah Dusun Melati sebanyak 89 orang dengan presentase 32%.

5.2.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data responden berdasarkan Pekerjaan pada responden yang pernah menggunakan *Website* Desa Muaro Sebapo dapat dilihat pada gambar 5.6 dan tabel 5.6 berikut:

Pekerjaan
295 jawaban

Salin



Gambar 5. 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	PNS/ASN	14	4,7%
2.	Petani	125	42,4%
3.	Wiraswasta/Swasta	66	22,4%
4.	Belum/tidak bekerja	90	30,5%
TOTAL		295	100%

Pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai PNS/ASN berjumlah 14 responden dengan presentase 4,7%, responden dengan pekerjaan sebagai Petani berjumlah 125 orang dengan presentase 42,4%, responden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta/Swasta berjumlah 66 responden

dengan presentase 22,4%, responden dengan pekerjaan sebagai Tidak/belum Bekerja berjumlah 90 responden dengan presentase 30,5%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dengan presentase tertinggi pada penelitian ini terdiri dari responden yang bekerja sebagai petani berjumlah 125 responden dengan persentase 42,4%.

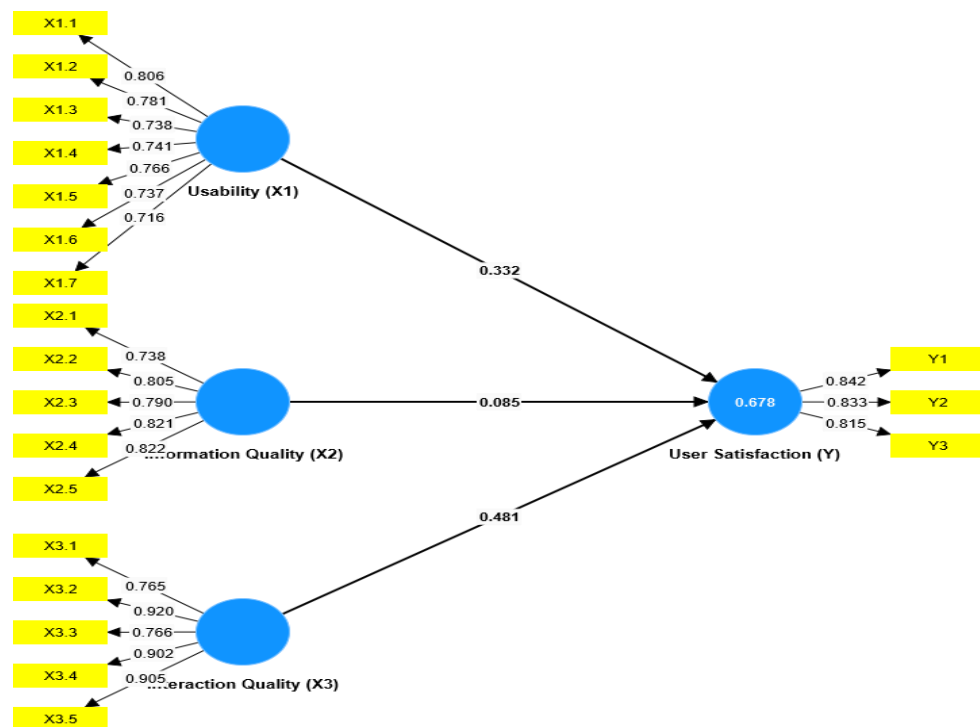
5.3 ANALISIS MODEL PENGUKURAN (MEASUREMENT MODEL)

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur[44].

1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Convergent Validity adalah mengukur validitas indikator refleksif sebagai pengukur variabel yang dapat dilihat dari outer loading dari masing-masing indikator variabel. Validitas konvergen (*convergen validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variable lainnya[45]. Indikator individu dapat dikatakan reliable apabila memiliki nilai korelasi diatas 0,70[46].



Gambar 5.1 Model SmartPLS

Berikut ini hasil korelasi antara indikator dengan konstruknya menunjukkan nilai *Loading Factor* :

Tabel 5.7 Loading Factor

	US (X1)	IQ (X2)	SIQ (X3)	US (Y)
X1.1	0.806			
X1.2	0.781			
X1.3	0.738			
X1.4	0.741			
X1.5	0.766			
X1.6	0.737			
X1.7	0.716			
X2.1		0.738		

X2.2	0.805		
X2.3	0.790		
X2.4	0.821		
X2.5	0.822		
X3.1		0.765	
X3.2		0.920	
X3.3		0.766	
X3.4		0.902	
X3.5		0.905	
Y1			0.842
Y2			0.833
Y3			0.815

Keterangan :

US : *Usability*

IQ : *Information Quality*

SIQ : *Service Interaction Quality*

US : *User Satisfaction*

Menilai validitas dari konstruk di atas dengan melihat nilai *loading factor*, Suatu model konstruk dikatakan baik apabila *loading factor* di atas 0.7 yang dapat dilihat pada tabel 5.7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *loading factor* pada penelitian ini sudah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan (*discriminant validity*) ditentukan dengan melihat nilai *Average Variance Extravted* (AVE). Syarat model yang baik kalau AVE masing masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50[46]. Model pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE $> 0,5$, maka artinya descriminant validity tercapai[47].

Tabel 5.8 Nilai AVE (Average Variance Extravted)

Variabel	AVE
<i>Usability</i> (X1)	0.571
<i>Information Quality</i> (X2)	0.633
<i>Service Interaction Quality</i> (X3)	0.730
<i>User Satisfaction</i> (Y)	0.689

Menilai validitas diskriminan berdasarkan tabel 5.8 diatas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai di atas 0.5. Oleh karena itu tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada nilai AVE.

Tabel 5.9 Cross Loading

	US (X1)	IQ (X2)	SIQ (X3)	US (Y)
X1.1	0.806	0.502	0.495	0.556
X1.2	0.781	0.474	0.465	0.531
X1.3	0.738	0.610	0.574	0.571
X1.4	0.741	0.614	0.489	0.529
X1.5	0.766	0.623	0.563	0.570

X1.6	0.737	0.575	0.756	0.654
X1.7	0.716	0.693	0.489	0.533
X2.1	0.581	0.738	0.482	0.482
X2.2	0.583	0.805	0.521	0.529
X2.3	0.666	0.790	0.518	0.497
X2.4	0.633	0.821	0.521	0.550
X2.5	0.618	0.822	0.489	0.515
X3.1	0.613	0.525	0.765	0.833
X3.2	0.605	0.551	0.920	0.589
X3.3	0.736	0.569	0.766	0.651
X3.4	0.560	0.515	0.902	0.556
X3.5	0.563	0.520	0.905	0.569
Y1	0.622	0.535	0.767	0.842
Y2	0.628	0.543	0.604	0.833
Y3	0.620	0.537	0.547	0.815

Hasil dari *cross loading* pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar terhadap variabel laten lainnya. Sehingga tidak ada permasalahan validitas diskriminan pada tabel *cross loading*.

Tabel 5.10 Fornell Larcker Criterion

	<i>Information Quality (X2)</i>	<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	<i>Usability (X1)</i>	<i>User Satisfaction (Y)</i>
X2	0.796			
X3	0.636	0.855		
X1	0.774	0.734	0.756	
Y	0.648	0.778	0.750	0.830

Hasil dari tabel 5.10 dapat dilihat bahwa nilai *fornell larcker criterion* masing-masing konstruk mempunyai nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator sudah mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing variabel laten.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* lebih baik daripada indikator di blok lainnya.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai)[44].

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten. Untuk melihat apakah penelitian ini reliable maka

dilakukan juga uji reabilitas dengan konstruk yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk ini dapat dikatakan reliable apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* berada di atas 0.70[46].

Tabel 5.11 Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
<i>Usability (X1)</i>	0.875
<i>Information Quality (X2)</i>	0.855
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	0.907
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.775

Hasil dari nilai *cronbach's alpha* pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.70 Oleh karena itu nilai *cronbach's alpha* pada penelitian ini dapat diterima.

Tabel 5.12 Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
<i>Usability (X1)</i>	0.876
<i>Information Quality (X2)</i>	0.857
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	0.915
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.781

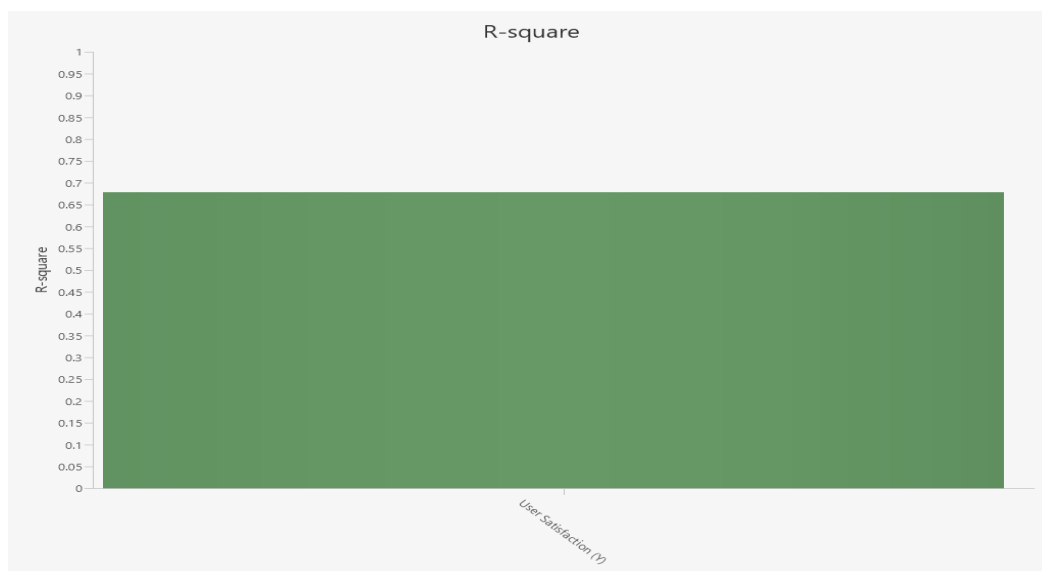
Hasil dari nilai *composite reliability* pada tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai dari masing masing variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0.70 Oleh karena itu nilai *cronbach's alpha* pada penelitian ini dapat diterima.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dari batas minimum dan dapat di terima.

5.4 ANALISIS MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

5.4.1 Uji R-Square (R²)

R-square (R²) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika variabel memiliki lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *r-square adjusted* yang merupakan nilai *r-square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari nilai *r-square*. Nilai *r-square* dikelompokkan kedalam tiga kategori yaitu Substansial 0,67 (Kuat), 0,33 (Moderat) dan 0,19 (Lemah).



Gambar 5.2 Model SmaRtPLS

Tabel 5.13 Nilai R-Square & R-square Adjusted

Variabel	R Square	R Square Adjusted
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.678	0.675

Berdasarkan gambar 5.2 dan tabel 5.13 dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square* dari variabel dependen *User Satisfaction* terhadap variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* adalah 0.622 yang mana nilai ini tergolong kategori moderat.

5.4.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis menggunakan *smartPLS* dapat diperoleh melalui *bootstrapping* terhadap sampel. Uji hipotesis adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Hipotesis dapat dianggap signifikan jika memenuhi syarat yaitu nilai *t-statistic* harus lebih besar dari nilai *t-table* (1.65) dan nilai *p-value* harus di bawah 5% (0.05).

Tabel 5.14 Nilai Path Coefficients

	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
<i>Usability (X1) ->User Satisfaction (Y)</i>	0.332	4.815	0.000
<i>Information Quality (X2) ->User Satisfaction (Y)</i>	0,085	1.308	0.191
<i>Service Interaction Quality (X3) ->User Satisfaction (Y)</i>	0.481	8.325	0.000

Berdasarkan tabel 5.12 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 4,815 (<1.65) dan nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.

2. Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 1.308 (>1.65) dan nilai *p-value* sebesar 0,191 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai *t-statistic* sebesar 8.325 (>1.65) dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.5 PEMBAHASAN

5.5.1 Pengaruh positif antara Kegunaan (*Usability*) (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan antara *Usability* dan *User Satisfaction* memiliki nilai original sample sebesar 0.332 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah dan nilai *t-statistic* sebesar 4.815 (>1.65) yang melebihi dari nilai *t-table* dan nilai *p-value* sebesar 0,000 (<0.05). Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "*Usability* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*" diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan dalam suatu *website* dapat memberikan kepuasan yang dapat di rasakan oleh pengguna *website* desa Muaro Sebao, dengan kata lain kepuasan pengguna *website* desa Muaro Sebao dapat dipengaruhi apabila kualitas kegunaan *website* desa Muaro Sebao meningkat.

Berdasarkan dengan referensi yang penulis gunakan dengan judul "Analisa Kualitas Website Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0". Pada nilai *t-statistik* lebih

kecil nilai t-tabel sebesar 1,923 yang menerangkan bahwa H1 diterima tetapi variabel usability tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction. Maksudnya kualitas usability tidak berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction website. Hal ini menunjukkan bahwa pada H1 pada referensi yang penulis gunakan tidak memiliki kesamaan hasil dengan H1 yang ada pada penelitian penulis.

5.5.2 Adanya pengaruh positif antara Kualitas Informasi (Information Quality) (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y)

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction* memiliki nilai original sample sebesar 0,085 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah, dan nilai *t-statistic* sebesar 1.308 (>1.65) melebihi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sebesar 0,191 (<0.05). Dengan demikian hipotesis H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "*Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*" ditolak.

Berdasarkan dengan referensi yang penulis gunakan dengan judul "Analisa Kualitas Website Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0". *Information Quality* untuk nilai t-statistik terhadap kepuasan pengguna nilai t-tabel lebih besar 1,989 menerangkan bahwa H2 diterima. Artinya *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Sehingga dapat tarik kesimpulan bahwa semakin baiknya kualitas

informasi maka kepuasan pengguna juga makin baik sebaliknya apabila kualitas informasi tidak bagus maka kepuasan pengguna juga turun.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan pada suatu sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang di rasakan secara langsung oleh pengguna *website* desa Muaro Sebao, dengan kata lain jika kualitas informasi *website* desa Muaro Sebao meningkat, maka kepuasan pengguna *website* desa Muaro Sebao akan ikut meningkat begitupun sebaliknya.

5.5.3 Adanya pengaruh positif antara Kualitas Interaksi (Interaction Quality) (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) (Y)

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan antara *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction* memiliki nilai original sample sebesar 0.481 yang menunjukkan nilai hubungan yang searah dan nilai *t-statistic* sebesar 8.325 (>1.65) yang melebihi nilai *t-table* dan nilai *p-value* sebesar 0.000 (<0.05). Dengan demikian hipotesis H3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "*Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*" diterima.

Berdasarkan dengan referensi yang penulis gunakan dengan judul "Analisa Kualitas Website Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0". Nilai *t-statistik* pada *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna nilai *t-tabel* lebih besar yakni sebesar 3,140 yang menjelaskan untuk H3 diterima. Maksudnya *Service Interaction Quality* pengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna *website*. Ditarik simpulan meningkatnya sebuah kualitas pelayanan maka Kepuasan pengguna terus naik sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak baik maka kepuasan pengguna turun.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan interaksi dalam suatu *website* berpengaruh secara signifikan dalam memberikan suatu kepuasan yang dapat di rasakan oleh pengguna *website* Desa Muaro Sebao, dengan kata lain kepuasan pengguna *website* desa Muaro Sebao dapat dipengaruhi apabila kualitas interaksi dalam *website* Desa Muaro Sebao meningkat.

5.6 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator dari variabel *usability quality* yang menghasilkan pengaruh positif antara *usability quality* dengan variabel *user satisfaction* dimana kualitas kegunaan (*usability quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* desa Muaro Sebao, sehingga penulis merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kemudahan ketika pengguna mengakses *website* seperti kemudahan saat mengakses. Saran yang penulis berikan yaitu pengelola dapat melakukan pengecekan performa server dengan memilih hosting yang baik untuk *website*, menggunakan gambar dengan kapasitas kecil agar server tidak membebani *website* yang berakibat *website* lambat. Jika pengelola terus mengembangkan dan memperbaiki masalah yang mungkin bisa terus terjadi pada *website*, maka variabel *usability* pada penggunaan *website* ini dapat terus terpenuhi. Sehingga pengguna dapat merasakan manfaat nyata pada penggunaan *website* tanpa mengalami kesulitan dalam pengaksesan *website* desa Muaro Sebao.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator dari variabel *information quality* yang menghasilkan tidak adanya pengaruh positif antara *information quality* dengan variabel *user satisfaction* dimana kualitas informasi (*information quality*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* desa Muaro Sebao, sehingga penulis merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas informasi dari *website* desa Muaro Sebao seperti memberikan informasi yang tepat waktu, memberikan informasi yang lebih lengkap dan terperinci sehingga pengguna tidak akan mengalami kesulitan akibat informasi yang dibutuhkan tidak diberikan secara tepat waktu dan tidak mengalami kesulitan saat mencari informasi yang lengkap serta informasi yang diberikan dapat dipercaya dan diterima oleh pengguna. Pengguna akan merasakan manfaat apabila kualitas informasi yang diberikan oleh sistem dapat diberikan secara jelas, relevan, dan tepat waktu, sehingga akan menimbulkan kepuasan yang akan dirasakan langsung oleh pengguna *website* desa Muaro Sebao.

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator dari variabel *service interaction quality* yang menghasilkan pengaruh positif antara *service interaction quality* dengan variabel *user satisfaction* dimana kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* desa Muaro Sebao, sehingga penulis merekomendasikan agar pengelola dapat meningkatkan kualitas layanan interaksi dari *website* desa Muaro Sebao seperti memberikan tampilan yang menarik pada halaman *website*, Penulis juga merekomendasikan agar pengelola dapat memberikan ruang diskusi pribadi antara pengelola dengan pengguna untuk meningkatkan manfaat yang dapat

langsung dirasakan pengguna pada *website* atau dengan cara menambahkan fitur atau meningkatkan fitur yang ada, akan lebih baik jika fitur yang ada ditingkatkan atau menambahkan fitur baru sehingga pengguna dapat merasakan manfaat dari fitur yang ada ataupun fitur yang baru ditambahkan. Saat pengguna telah merasakan manfaat pada penggunaan *website* maka pengguna akan merasa lebih nyaman saat menggunakan *website* yang membuat pengguna akan terus menggunakan *website* desa Muaro Sebapo sebagai media yang dapat membantu dan mengatasi keluhan masyarakat desa Muaro Sebapo.