

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil analisa kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi yang mana telah terkumpul sebanyak 271 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Kemudian hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan *software* SmartPls. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan 5 variabel independen yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy*.
 2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa dari lima variabel *SERVQUAL* dua variabel yaitu *Tangibles* (bukti fisik) *Reliability* (keandalan), tidak berpengaruh secara positif, hanya tiga variabel yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) yang secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.
- Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan didapatkan hasil uji terhadap variabel-variabel *Servqual* :

a. Pembahasan hasil hipotesis 1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.054** (negatif), nilai T-statistic **1.329** > 1,96 dan nilai P-values **0.184** < 0,05. Sehingga H1 dalam penelitian ini Ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* (X1) berpengaruh negatif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

b. Pembahasan hasil hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.133** (negatif), nilai T-statistic **1.805** > 1,96 dan nilai P-values **0.071** < 0,05. Sehingga H2 dalam penelitian ini Ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X2) berpengaruh positif atau tidak berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

c. Pembahasan hasil hipotesis 3

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0,025** (positif), nilai T-statistic **2.569** > 1,96 dan nilai P-values **0.010** < 0,05. Sehingga H3 dalam penelitian ini Diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

d. Pembahasan hasil hipotesis 4

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.323** (positif), nilai T-statistic **2.589** $> 1,96$ dan nilai P-values **0.003** $< 0,05$. Sehingga H4 dalam penelitian ini Diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* (X4) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

e. Pebahasan hasil hipotesis 5

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* **0.269** (positif), nilai T-statistic **2.589** $> 1,96$ dan nilai P-values **0.010** $< 0,05$. Sehingga H5 dalam penelitian ini Diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* (X5) berpengaruh positif atau berpengaruh signifikan terhadap Persepsi (Y) terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

3. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi adalah *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas pada bab 5, penulis memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi untuk terus menjaga variabel-variabel yang menjadi prioritas seperti variabel *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta dua variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Reliability*, dan *Tangibles* harus di perhatikan dan ditingkatkan lagi agar kepuasan pengguna dapat terpenuhi dengan maksimal dan dapat memberikan keuntungan bagi Pihak SMP Negeri 8 Muaro Jambi.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diperlukan untuk pengembangan lebih lanjut selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk pengelola website SMP Negeri 8 Muaro Jambi dapat memperhatikan keseluruhan website demi mempertahankan kepuasan pengguna dengan memperbaiki beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu informasi perlu diperbarui secara berkala, melengkapi informasi yang belum tersedia di webiste.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lainnya dalam menguji kepuasan pengguna pada Website SMP Negeri 8 Muaro Jambi kemudian agar dapat menggali dan menambah variabel lain *dari Service Quality*.