BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terhadap kepuasan pengguna pada *Website E-payment* UNAMA. Dalam hal ini, untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Dari penelitian menganalisis kepuasan pengguna *Website E-payment* UNAMA didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa dari 5 (lima) hipotesis yang diajukan pada penelitian ini memiliki 3 (tiga) hipotesis yang diterima yaitu :
    a. Hubungan *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif sebesar 0.230.
    b. Hubungan *Format* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif sebesar 0.227.
    c. Hubungan Ease of Use terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif sebesar 0.301.

Maka dari itu menurut persepsi responden secara umum menganggap keakuratan, format dan kemudahan pengguna informasi *Website E-payment* UNAMA sudah memuaskan, maka dari itu agar dapat dipertahankan. Terdapat 2 (dua) hipotesis yang ditolak karena pengaruh yang rendah. Berikut hipotesis yang ditolak:

a. *Content* terhadap kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif sebesar 0.208.
b. *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif sebesar 0.198.

Maka dari itu dapat dinyatakan bahwa persepsi responden secara umum menganggap isi dan ketepatan waktu belum memuaskan, maka dari itu agar dapat lebih ditingkatkan lagi. Variabel yang paling dominan yaitu variabel *Ease of Use* dimana berpengaruh positif sebesar 0.301.

2. Dari hasil penyebaran angket/kuesioner terdapat 222 responden pengguna *Website E-payment* UNAMA dengan 6 (enam) variabel yang digunakan sebagai tolak ukur yaitu Isi *(content)*, Keakuratan *(accuracy)*, Bentuk *(format)*, Kemudahan Pengguna *(ease of use)*, Ketepatan Waktu *(timeliness)* dan Kepuasan Pengguna *(user satisfaction)*. Dari 6 (enam) variabel dibagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu variabel independen dan dependen, variabel independen terdiri dari Isi *(content)*, Keakuratan *(accuracy)*, Bentuk *(format)*, Kemudahan Pengguna *(ease of use)*, Ketepatan Waktu *(timeliness)*, sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna *(user satisfaction)*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk pihak yang terkait dalam manfaat penelitian ini antara lain:

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Universitas Dinamika Bangsa Kota Jambi untuk dapat meningkatkan kualitas *Website E-payment* UNAMA, semakin baik kualitas website pengguna semakin puas saat menggunakannya

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode selain *End User Computing Satisfaction* dalam mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
3. Peneliti mengharapkan penelitian selanjutnya menggunakan sampel yang banyak.