BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality terhadap User Satisfaction pada Situs Web PPID Badan Gizi Nasional (BGN), dengan jumlah responden sebanyak 384 orang, serta melalui proses pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data menggunakan program SPSS, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. *Usability* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) pada website PPID Badan Gizi Nasional. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 4,812 > 1,96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, kejelasan navigasi, serta kemudahan akses informasi pada website PPID BGN berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
2. *Information Quality* (X2) berpengaruh sangat signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) pada website PPID Badan Gizi Nasional. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 6,882 > 1,96. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan mudah dipahami menjadi faktor utama yang

memengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses layanan informasi publik melalui website PPID BGN.

3. *Service Interaction Quality* (X3) berpengaruh sangat signifikan terhadap *User Satisfaction* (Y) pada website PPID Badan Gizi Nasional. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 6,937 > 1,96. Dengan demikian, kualitas interaksi layanan seperti responsivitas, kejelasan prosedur pelayanan, serta profesionalisme dalam menanggapi permohonan informasi sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna.
4. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 392,179 > F tabel 2,63 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Usability, Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* pada website PPID Badan Gizi Nasional.
5. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R *Square*), diperoleh nilai sebesar 0,756, yang berarti bahwa variabel *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 75,6%, sedangkan sisanya sebesar 24,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti kepercayaan pengguna, kualitas sistem, persepsi transparansi, serta faktor individu pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola website PPID Badan Gizi Nasional, disarankan untuk terus meningkatkan aspek usability dengan menyederhanakan struktur navigasi, memperjelas menu layanan informasi publik, serta mengoptimalkan tampilan website agar lebih mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, baik melalui perangkat komputer maupun perangkat mobile.
2. Pada aspek *Information Quality*, pengelola website PPID BGN diharapkan dapat menjaga keakuratan, kelengkapan, dan keterbaruan informasi yang disajikan. Penyusunan informasi yang sistematis, jelas, dan konsisten akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.
3. Dalam hal *Service Interaction Quality*, pengelola website disarankan untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan dengan mempercepat waktu respons terhadap permohonan informasi, menyediakan mekanisme pelayanan yang transparan, serta memastikan komunikasi yang sopan dan profesional kepada pengguna. Mengingat variabel ini memiliki pengaruh yang sangat signifikan, peningkatan kualitas interaksi layanan akan berdampak besar terhadap kepuasan pengguna.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan penelitian. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas sistem, kepercayaan pengguna, atau persepsi transparansi, serta memperluas objek dan jumlah responden agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.