BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menganalisa kualitas layanan fitur chat pada website BlackBox.AI terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 di Kota Jambi didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan fitur chat pada website BlackBox.AI yang meliputi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi. Artinya, seluruh aspek variabel dalam kualitas layanan, memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pengguna fitur *chat* BlackBox.AI untuk menentukan apakah seorang pengguna merasa puas atau tidak saat menggunakan layanan tersebut.
2. Penilaian kualitas layanan fitur chat pada website BlackBox.AI dilakukan berdasarkan tanggapan pengguna terhadap tiga aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan fitur chat, kualitas informasi yang diberikan, serta kualitas interaksi layanan yang tersedia pada website. Artinya, tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan pengalaman langsung mereka terhadap tiga hal utama, yaitu seberapa mudah fitur *chat* tersebut dioperasikan, seberapa berkualitas informasi yang dihasilkan, serta seberapa baik interaksi layanan yang disediakan oleh situs web tersebut. Jadi, pengguna memberikan penilaian positif jika ketiga aspek tersebut mampu memenuhi kebutuhan mereka.

3. Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 385 responden pengguna website BlackBox.AI, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t, dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel independen dalam penelitian ini, variabel *information quality* (kualitas informasi) merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna karena menghasilkan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna dalam memperoleh solusi melalui fitur chat yang tersedia.
4. Secara keseluruhan, semakin baik kualitas layanan fitur chat yang diberikan oleh website BlackBox.AI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Artinya, kepuasan pengguna itu bergantung pada bagus atau tidaknya layanan yang diberikan. Jadi, jika pengelola BlackBox.AI terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas fitur *chat* mereka, maka secara otomatis para pengguna akan merasa semakin senang dan puas.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang dilakukan, peneliti memberikan saran maupun masukan terhadap beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Pengelola BlackBox.AI disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan fitur chat pada website, khususnya pada dimensi *Information Quality* yang terbukti sebagai variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Penyajian informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan selalu diperbarui perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar dapat memenuhi

kebutuhan pengguna secara optimal. Selain itu, peningkatan pada aspek *Usability Quality* dan *Service Interaction Quality* juga perlu dilakukan agar website semakin mudah digunakan, responsif, serta mampu memberikan pengalaman interaksi yang lebih baik bagi pengguna.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti kepercayaan (trust), pengalaman pengguna (*user experience*), atau persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisis yang berbeda atau memperluas objek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.