

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada website BKPSDM Kota Jambi dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, yang ditunjukkan oleh nilai *outer loading* $> 0,70$, nilai AVE $> 0,50$, serta nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas batas minimum yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian layak digunakan.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh bahwa tidak semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari tiga variabel yang diuji, terdapat dua variabel yang berpengaruh signifikan yaitu pada variabel *Usability* dan *Service Interaction Quality*, sedangkan satu variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website BKPSDMD Kota Jambi yaitu *Information Quality*.
3. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah *Usability*, yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan website menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. BKPSDM Kota Jambi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan website dengan memberikan perhatian khusus pada aspek *usability* dan *service interaction quality* yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui perbaikan kemudahan navigasi, kecepatan akses halaman, konsistensi dan kejelasan tampilan antarmuka, serta penyediaan fitur layanan interaktif yang mudah digunakan. Selain itu, BKPSDM Kota Jambi juga perlu melakukan pembaruan informasi secara berkala, menjaga keakuratan dan kelengkapan konten, serta meningkatkan responsivitas layanan dan keamanan data pengguna agar website dapat berfungsi secara optimal sebagai media layanan informasi kepegawaian.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode pengukuran lain selain *WebQual* 4.0, seperti *SERVQUAL*, *EUCS*, atau pendekatan lainnya, sehingga dapat dilakukan perbandingan hasil penelitian. Selain itu, penelitian berikutnya juga disarankan untuk menambah jumlah responden, memperluas karakteristik responden, serta menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepercayaan, loyalitas, atau kualitas sistem, agar hasil penelitian

yang diperoleh lebih komprehensif dan mampu memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan kajian kualitas layanan website.

