

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian analisis kualitas *web* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *webqual* 4.0 pada *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data primer, sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui bahwa butir-butir pernyataan tersebut valid dan reliabel. Hasil atas uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner valid karena memiliki nilai r hitung  $>$  dari rtabel yaitu 0.113. Dan dinyatakan reliabel karena variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $>$  0.6.
2. Variabel kualitas *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut membuktikan bahwa untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam melakukan akses kedalam situs website harus memperhatikan kegunaan, desain, informasi, kepercayaan dan empati dari pengguna website.

3. Variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*[www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id). Pada variabel kualitas kegunaan 75,24% menyatakan Sangat Baik, 18,89% menyatakan Baik, 5,21% menyatakan Cukup, 0,65% menyatakan Buruk dan 0% menyatakan Sangat Buruk. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas kegunaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *Website*[www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) memberikan kepuasan kepada pengguna karena mudah untuk dipelajari dan dioperasikan serta memiliki tampilan atau desain yang menarik, sesuai jenis *website*, meyakinkan dan kompeten, serta memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna *website* untuk menaikkan kepuasan pengguna *website*[www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id).
4. Variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*[www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id). Pada variabel kualitas informasi 43% menyatakan Sangat Baik, 45,93% menyatakan Baik, 10,10% menyatakan Cukup, 0,33% menyatakan Buruk dan 0,65% menyatakan Sangat Buruk. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *Website*[www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) memberikan kepuasan kepada pengguna karena *website* memiliki informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, memiliki detail informasi yang

tepat, dan dengan format informasi yang tepat untuk menaikkan kepuasan pengguna *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id).

5. Variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id). Pada variabel kualitas informasi 43% menyatakan Sangat Baik, 45,93% menyatakan Baik, 10,10% menyatakan Cukup, 0,33% menyatakan Buruk dan 0,65% menyatakan Sangat Buruk. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas layanan interaksi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *Website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) memberikan kepuasan kepada pengguna karena *website* mempunyai reputasi yang baik, keamanan informasi pribadi, menciptakan rasa personalisasi dan mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi untuk menaikkan kepuasan pengguna *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id).

## 5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas kegunaan *website* pengelola *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) dapat menambahkan halaman tutorial atau panduan untuk pengguna *website* agar *website* mudah untuk dipelajari dan digunakan

serta melakukan peningkatan pada tampilan *website* sesuai keinginan dan harapan pengguna.

2. Untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan *website* pengelola *website* [www.smkdaka.sch.id](http://www.smkdaka.sch.id) dapat menambahkan halaman chat yang interaktif untuk menunjang hubungan pengguna dengan organisasi dan layanan notifikasi pemberitahuan untuk pengguna agar dapat menarik perhatian pengguna supaya selalu memanfaatkan fasilitas interaksi layanan dalam *website* sehingga dapat meningkatkan pengaruh interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna *website*.
3. Pada penelitian ini peneliti hanya mengumpulkan data dari siswa aktif. Penelitian yang akan datang sebaiknya juga mengumpulkan data dari sudut pandang pihak - pihak yang terkait seperti guru, staff, kepala sekolah dan lainnya yang terkait dengan website SMK Darussalam Karangpucung. Dan dapat ditambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini, dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.