

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada *website* Rumah Sakit Islam Jemursari menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas penggunaan (*Usability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com* (*Web User Satisfaction*). Penelitian ini menyebutkan bahwa terdapat dua indikator sub kategori *site design* yang memiliki nilai rata-rata lebih rendah jika dibandingkan dengan rata-rata nilai seluruh indikator dalam variabel *Usability*. Indikator tersebut adalah tampilan yang menarik dan kompetensi yang terkandung dalam *rsisjs.com*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Budi (2013) yang menyatakan bahwa lemahnya hubungan antara *Usability* dan *Web User Satisfaction* disebabkan oleh tampilan situs yang kurang atraktif.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com* (*Web User Satisfaction*). Artinya setiap peningkatan kualitas unsur-unsur *Information Quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna *rsisjs.com*. Berdasarkan Tabel 4.6 pada Bab IV tentang deskripsi variabel *Information Quality*, pengelola *website* dapat meningkatkan kualitas dua indikator yang memiliki rata-rata paling rendah, yaitu informasi yang lengkap dan informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di RSI Jemursari.

Informasi yang lengkap dan sesuai kondisi nyata di RSI Jemursari dapat membantu pengguna *rsisjs.com* untuk memilih layanan kesehatan yang mereka butuhkan.

3. Kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*Web User Satisfaction*). Lemahnya hubungan antara *Service Interaction* dan *Web User Satisfaction* dapat disebabkan karena responden merasa interaksi langsung dengan RSI Jemursari lebih diutamakan daripada melalui *rsisjs.com*. Hasil temuan ini sesuai dengan penelitian Lian, Shiang, dan Ting (2005) yang menyebutkan bahwa responden lebih menyukai berinteraksi dengan rumah sakit secara langsung daripada memanfaatkan fitur pendaftaran *online*. Senada dengan penelitian tersebut, Rimawanti dan Riyanto (2012) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa responden lebih memilih datang langsung ke kantor pajak daripada berinteraksi melalui situs *pajak.go.id*.

5.2 Saran

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

1. Pengelola *rsisjs.com* dapat memberikan perhatian lebih banyak terhadap kualitas informasi yang ada dalam *rsisjs.com* karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *rsisjs.com*. Kualitas informasi yang dapat ditingkatkan lebih baik lagi meliputi kelengkapan informasi yang disampaikan serta kesesuaian informasi antara yang tercantum dalam *rsisjs.com* dan kondisi yang ada di RSI Jemursari. Pengelola *rsisjs.com* dapat menampilkan berbagai

sertifikat yang dimiliki RSI Jemursari serta memperbarui informasi tidak hanya berdasarkan perubahan kebijakan yang ada di RSI Jemursari, seperti informasi tentang alergi atau ancaman kesehatan.

2. Peneliti yang ingin melanjutkan penelitian Tugas Akhir ini dapat memilih responden yang tidak hanya pernah mengunjungi *rsisjs.com*, tetapi juga pernah menjadi pelanggan RSI Jemursari.

