

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual* 4.0 pada *website* Stikom *Career Center* menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas penggunaan (*Usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website scc.stikom.edu*, artinya setiap peningkatan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini Pengelola *website* harus meningkatkan indikator tampilan *website* sesuai dengan tipe *website* informasional.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website scc.stikom.edu*, artinya setiap peningkatan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini pengelola *website* harus meningkatkan indikator informasi yang lengkap sehingga pengguna menjadi lebih puas pada *website*.
3. Interaksi pelayanan (*Service interaction*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna *scc.stikom.edu* (*User Satisfaction*).

#### 5.2 Saran

1. Pengelola *scc.stikom.edu* dapat memberikan perhatian lebih banyak terhadap Penggunaan (*Usability*) dan Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang ada di *scc.stikom.edu* karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada *Usability*, pengelola *website* harus lebih memfokuskan

peningkatan pada tampilan *website* agar lebih menarik dan sesuai dengan tipe *website* informasional sehingga dapat membuat pengguna lebih puas saat melakukan kunjungan pada *website*, sedangkan untuk *Information Quality*, Pengelola harus lebih fokus pada peningkatan informasi yang lengkap pada *website scc.stikom.edu*. Informasi lapangan kerja yang lengkap dapat membantu pengguna *scc.stikom.edu* dapat menemukan jenis pekerjaan seperti apa yang cocok dengan kemampuannya, sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* dapat tercapai.

2. Peneliti yang ingin melanjutkan penelitian Tugas Akhir ini dapat memilih Responden yang lebih luas seperti pihak Perusahaan yang juga merupakan Pengguna lain dari *scc.stikom.edu* jadi tidak hanya sebatas Alumni Stikom.

