

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan *Website* terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa) menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Penggunaan menghasilkan persentase sebesar 68,3%. Layanan yang berpengaruh adalah layanan program studi, layanan Tridarma Pendidikan dan layanan Pengabdian masyarakat.
2. Pengaruh layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Informasi menghasilkan persentase sebesar 62,5%. Layanan yang berpengaruh adalah layanan profil Perbanas, layanan Sarana dan Prasarana dan layanan Penelitian.
3. Pengaruh layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa untuk kualitas Interaksi menghasilkan persentase sebesar 51,3%. Layanan yang berpengaruh adalah layanan Tridarma Pendidikan.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak kampus yaitu:

1. Sebaiknya pihak pengelola lebih memperhatikan layanan *website* yang indikator-indikatornya kurang baik dengan melakukan evaluasi terhadap

indikator tersebut, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan website [www.perbanas.ac.id](http://www.perbanas.ac.id) untuk kedepannya.

2. Bagi peneliti berikutnya agar dalam pengumpulan data sebaiknya melihat dari sudut pandang pihak lain, tidak hanya pada mahasiswa. Variabel dan indikator baru perlu ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan agar penelitian lebih sempurna.

