

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* Perwalian Stikom Surabaya terhadap kepuasan pelanggan yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:

**Tabel 5.1** Hasil dari uji regresi

No	Uji Regresi	Hasil
1	<i>Usability Quality</i> (Kemudahan Penggunaan) terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	24,7%
2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	26,9%
3	<i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	28%

Berdasarkan tabel 5.1 maka dapat disimpulkan hasil tertinggi dari uji regresi terdapat pada variabel *Interaction Quality* (kualitas interaksi) sebesar 28%. Hal tersebut perlu dipertahankan khususnya dalam kemudahan pencarian informasi pada *Website* Perwalian. Sedangkan hasil terendah terdapat pada variabel *Usability Quality* (kemudahan penggunaan) sebesar 24,7%. Sehingga pengembang perlu mengembangkan kemudahan penggunaan website khususnya navigasi untuk *Website* Perwalian.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak kampus Stikom Surabaya dapat lebih memperhatikan harapan pengguna dari segi kualitas informasi seperti kelengkapan informasi pada *Website* Perwalian dan juga dari segi kepuasan pengguna seperti pada waktu pengguna menunggu untuk masuk ke *Website* Perwalian.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain *Webqual* 4.0 dalam pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk mendapatkan perbandingan hasil.
3. Menggunakan teori statistik selain Regresi Linear Berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna untuk mendapatkan perbandingan hasil.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model kuesioner bentuk lainnya pada penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.

