

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal tersebut dapat diartikan bahwa setiap ada peningkatan kualitas penggunaan (*Usability Quality*) pada *website* Bandiklat Prov Jatim, maka hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website* Bandiklat Prov Jatim.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal tersebut dapat diartikan bahwa setiap ada peningkatan kualitas informasi (*Information Quality*) pada *website* Bandiklat Prov Jatim, maka hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website* Bandiklat Prov Jatim.
3. Kualitas interaksi (*Interaction Quality*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal tersebut dapat diartikan bahwa setiap ada atau tidak ada peningkatan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Bandiklat Prov Jatim, maka hal tersebut juga tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website* Bandiklat Prov Jatim.

Sehingga secara keseluruhan, penelitian ini memberi kesimpulan bahwa pengaruh kualitas interaksi tidaklah menjadi pertimbangan yang utama dalam *website* Bandiklat Prov Jatim dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Akan tetapi, pengaruh kualitas penggunaan dan kualitas informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim. Selain itu, strategi untuk peningkatan kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim diberikan berdasarkan indikator yang ada pada setiap variabel.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak pengelola *website* Bandiklat Prov Jatim yaitu sebagai berikut:

1. *Website* kurang *update* informasi.

Pihak pengelola *website* sebaiknya selalu *update* berita atau informasi-informasi diklat terbaru sehingga para pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim tidak ketinggalan terhadap informasi yang akan disampaikan oleh pihak Bandiklat Prov Jatim.

2. *Website* yang terlalu lama untuk dibuka oleh pengunjung saat pertama kali masuk ke *website*, dan kurangnya kecepatan perpindahan akses pada halaman *website*.

Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu pengelola *website* harus memperhatikan penggunaan server, serta mengoptimalkan *resources* yang ada pada server dengan baik, karena hal ini dapat mempengaruhi kecepatan akses *website* juga dalam *loading* halaman-halamannya.

3. Keamanan data pribadi pengguna

Untuk keamanan data pengguna, ada baiknya pada *website* Bandiklat Prov Jatim menggunakan VPS (*virtual private server*) sebagai server *redundant*, yang dapat digunakan sebagai *backup* server untuk mencegah terjadinya kehilangan data. Selain itu VPS (*virtual private server*) juga dapat digunakan untuk melindungi server utama untuk mengantisipasi serangan *hacker* terhadap server.

4. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode

Webqual dan hanya menggunakan tiga variabel independen dari Webqual serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Penelitian yang akan datang dapat menambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini ataupun menggunakan metode lain yang sejenis. Dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.

