

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mahasiswa.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. Interaksi antara Kualitas Penggunaan dan Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Interaksi antara Kualitas Penggunaan dan Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
6. Interaksi antara Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
7. Hasil analisa deskriptif untuk Kualitas Penggunaan menunjukkan status kurang setuju memiliki rata-rata nilai 2,92 dari skala 1-4. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas penggunaan belum terpenuhi.
8. Hasil analisa deskriptif untuk Kualitas Informasi menunjukkan status kurang setuju memiliki rata-rata nilai 2,98 dari skala 1-4. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum terpenuhi.

9. Hasil analisis deskriptif untuk Kualitas Interaksi menunjukkan status setuju memiliki rata-rata nilai 3,09 dari skala 1-4. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas interaksi sudah terpenuhi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis ingin mengajukan saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak pengelola *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya yaitu sebagai berikut :

1. Pihak pengelola *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya dapat memberikan perhatian lebih terhadap kualitas penggunaan dan kualitas interaksi khususnya pada poin desain, tampilan dan rasa personalisasi, dengan melakukan evaluasi terhadap indikator tersebut, sehingga dapat meningkatkan kualitas *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya untuk kedepannya.
2. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini penulis hanya mengumpulkan data dari sebagian mahasiswa Stikom Surabaya, disebabkan waktu yang sedikit untuk melakukan penelitian. Untuk itu diharapkan pada peneliti yang akan datang agar dapat mengumpulkan data yang lebih terperinci dari sudut pandang seluruh mahasiswa dan civitas Stikom Surabaya. Untuk pengumpulan data pada penelitian selanjutnya disarankan dengan cara membagikan kuisisioner secara online, karena penelitian ini membahas tentang *website*. Dengan demikian penelitian berikutnya akan lebih memuaskan dan berguna bagi *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya.