

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian *website quality* terhadap kepuasan pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang dijadikan pada penelitian ini berupa 89 responden.
2. Kualitas penggunaan (*usability quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) kepada pengunjung *website rumahsakit.unair.ac.id*. Artinya setiap peningkatan kualitas informasi pada *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga akan meningkatkan kepuasan terhadap pengguna *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga. Oleh sebab itu, rekomendasi yang diberikan kepada pengelola *website* yaitu untuk membuat informasi yang ada di *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga lebih *up to date* lagi dengan penambahan informasi pada artikel kesehatan agar pengguna *website* tersebut mendapatkan informasi secara tepat waktu.
4. Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga akan meningkatkan kepuasan terhadap pengguna *website* Rumah Sakit Universitas Airlangga. Oleh sebab itu, rekomendasi yang diberikan kepada pengelola *website* yaitu melakukan perbaikan dan publikasi pada forum diskusi yang

sudah ada di *website*, dan penambahan fitur *live chat support* agar pengguna *website* bisa berkomunikasi satu sama lain secara mudah.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah penelitian dapat dikembangkan dengan metode yang menggunakan variabel yang lebih kompleks (*multivariate*)

