

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual 4.0* pada *website* SMK IPIEMS Surabaya menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Usability Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini didukung dari hasil pengujian nilai *t* hitung adalah 1,712. Jika disesuaikan dasar pengambilan keputusan maka dapat disimpulkan hipotesis diterima. Interpretasinya dijelaskan bahwa *website* SMK IPIEMS Surabaya mudah untuk pelajari, dinavigasikan dan digunakan serta memiliki tampilan *website* yang menarik dan atraktif.
2. *Information Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini didukung dari hasil pengujian nilai *t* hitung adalah -0,0096. Jika disesuaikan dasar pengambilan keputusan maka dapat disimpulkan hipotesis ditolak. Interpretasinya dijelaskan bahwa pengelola *website* harus meningkatkan variabel informasi ter-*update* agar pengguna menjadi lebih puas pada *website*.
3. *Service Interaction Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini didukung dari hasil pengujian nilai *t* hitung adalah 5,861. Jika disesuaikan dasar pengambilan keputusan maka dapat disimpulkan hipotesis ditolak. Interpretasinya dijelaskan bahwa pengelola *website* meningkatkan variabel ketersediaan ruang komunitas agar pengguna menjadi lebih puas pada *website*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada dihasilkan beberapa saran yang terdapat pada penelitian ini antara lain:

1. Sebaiknya pihak pengelola *website* SMK IPIEMS Surabaya diharapkan memberikan perhatian terhadap *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* yang ada pada *website* karena tidak berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. *Information Quality* dapat ditingkatkan tentang Informasi kegiatan, dan pengumuman terbaru pada *website* SMK IPIEMS Surabaya karena terkadang siswa lupa atau tidak mendapatkan informasi lewat pengumuman ketika disekolah atau ketika tidak masuk sekolah.
2. *Service Interaction Quality* dengan menyediakan fitur-fitur yang belum ada seperti *live chat* atau fitur untuk melakukan masukan pada *website* agar pengguna dapat bertanya langsung sehingga interaksi pengguna *website* menjadi lebih baik lagi.
3. SMK IPIEMS Surabaya dapat mempertahankan *Usability Quality* yang telah baik menurut responden karena *website* mudah untuk dipelajari, dinavigasikan, dan memiliki tampilan yang menarik dan atraktif sesuai dengan jenis *websitenya*.