

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya terhadap kepuasan pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) siswa-siswi SMA IPIEMS Surabaya. Artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan pada *website* SMA IPIEMS Surabaya akan meningkatkan pula kepuasan terhadap penggunanya yaitu siswa-siswi SMA IPIEMS Surabaya.
2. Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) siswa-siswi SMA IPIEMS Surabaya. Artinya tidak perlu adanya peningkatan kualitas informasi karena tidak berdampak terhadap kepuasan pengguna.
3. Kualitas Interaksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) siswa-siswi SMA IPIEMS Surabaya. Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website* SMA IPIEMS Surabaya akan meningkatkan pula kepuasan terhadap penggunanya yaitu siswa-siswi SMA IPIEMS Surabaya.

## 5.2 Saran dan Rekomendasi

### 5.2.1 Saran dan Rekomendasi Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji terhadap variabel kualitas penggunaan yang memiliki nilai signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* SMA IPIEMS Surabaya, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) kemudahan dipelajari, 2) Kemudahan dimengerti, 3) Kemudahan ditelusuri, 4) Kemudahan digunakan, 5) Tampilan yang menarik, 6) Desain sesuai *website* pendidikan, 7) *Website* memiliki kompetensi, 8) *Website* memberikan kesan positif, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Menurut tabel 4.7 yang memiliki nilai *mean* paling rendah adalah indikator kemudahan ditelusuri dengan nilai *mean* 3,3% dan indikator *website* memberikan kesan positif dengan nilai *mean* 3,3%. Untuk indikator kemudahan ditelusuri, sebaiknya pihak pengembang menambahkan fitur *search box* agar dapat memudahkan pencarian konten yang diinginkan. Sedangkan untuk indikator *website* memberikan kesan positif, sebaiknya pihak pengembang dapat menampilkan prestasi yang telah dicapai oleh para siswa sehingga dapat memberikan motivasi kepada para siswa.

### 5.2.2 Saran dan Rekomendasi Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji terhadap variabel kualitas interaksi yang memiliki nilai signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada *website* SMA IPIEMS Surabaya, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) Reputasi yang baik, 2) Memiliki ruang personalisasi, 3) Ruang untuk

komunitas, 4) Kemudahan untuk berkomunikasi, memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Menurut tabel 4.9 yang memiliki nilai *mean* paling rendah adalah indikator ketersediaan ruang untuk komunitas dengan nilai *mean* 3,3%. Untuk indikator ketersediaan ruang untuk komunitas, sebaiknya pihak pengembang dapat menambahkan ruang khusus untuk berdiskusi bagi para alumni seperti penambahan fitur *live chat* yang dapat digunakan sebagai ruang komunikasi bagi para alumni.

