

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pengujian data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan agar dapat dilakukan peningkatan kepuasan pengguna pada *website* Universitas Negeri Semarang.

Penelitian ini menggunakan model *Webqual 4.0* untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Adapun kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel independent yang terdiri dari kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berdistribusi normal terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
2. Variabel independen yang terdiri dari kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) secara parsial maupun simultan berkorelasi, dan berhubungan sempurna terhadap variabel dependen atau kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka H1, H2, H3, dan H4 secara parsial maupun simultan diterima
4. Nilai variabel independen yang semakin tinggi atau rendah akan bersesuaian dengan nilai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembang *Website* Universitas Negeri Semarang harus memperhatikan variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan

kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) di dalam *website* untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan dari hasil analisis dan pengujian data yang dilakukan, untuk bahan evaluasi bagi pihak pengembang dan penelitian selanjutnya adalah :

5.2.1. Bagi Pihak Pengembang *Website* Universitas Negeri Semarang

Hasil analisis dan pengujian data menunjukkan jika ingin mengembangkan dan atau mengevaluasi *website* Universitas Negeri Semarang maka pengembang *Website* Universitas Negeri Semarang harus memperhatikan variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) di dalam *website* untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5.2.2. Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan dari hasil analisis dan pengujian data yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya berfokus pada identifikasi faktor atau atribut yang menjadi prioritas pengembangan *Website* Universitas Negeri Semarang. Untuk proses keberlanjutan penelitian, peneliti menyarankan dapat dilakukan dengan mengimplementasi pendekatan *Importance Performance Analysis*.