

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang merangkum temuan utama dari keseluruhan proses penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan lebih lanjut baik dalam konteks praktis maupun penelitian selanjutnya.:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan utama terkait kepuasan pengguna terhadap website SIAMIK Untag.

1. Variabel Information Quality terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, dengan nilai koefisien β sebesar 0.807 dan nilai P-Value sebesar 0.000 (< 0.05). Hal ini menandakan bahwa kualitas informasi yang tersedia di dalam sistem SIAMIK, seperti kejelasan, akurasi, dan relevansi data, memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini juga didukung oleh nilai F-square sebesar 1.881, yang mengindikasikan pengaruh besar dan dominan.
2. Variabel Service Interaction Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, dengan nilai koefisien β sebesar 0.008 dan P-Value sebesar 0.837 (> 0.05). Artinya, meskipun secara teoritis interaksi layanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, dalam konteks SIAMIK pengaruhnya masih belum signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum merasakan pelayanan interaktif sebagai faktor penting yang memengaruhi kepuasan mereka.
3. Variabel *Usability* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, dengan nilai koefisien β sebesar -0.048 dan P-Value sebesar 0.210 (> 0.05). Meskipun aspek kemudahan penggunaan sistem penting secara praktis, hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap *usability* belum cukup kuat untuk membentuk kepuasan yang signifikan terhadap sistem.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel WebQual 4.0 yang diuji, hanya Information Quality yang terbukti secara statistik berpengaruh

signifikan dan menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap sistem SIAMIK.

5.2 Saran

Prioritaskan Peningkatan Konten. Mengingat *Information Quality* adalah faktor dominan, pengelola sistem harus memprioritaskan pembaruan data secara berkala, memastikan semua informasi (jadwal, nilai, pengumuman) akurat, relevan, dan disajikan dalam format yang mudah dipahami.

Tingkatkan Aspek Layanan dan Usability. Walaupun tidak signifikan, perbaikan pada aspek *Usability* dan *Service Interaction Quality* tetap penting untuk pengalaman pengguna jangka panjang. Direkomendasikan untuk melakukan evaluasi desain antarmuka secara rutin dan menyediakan kanal bantuan atau FAQ yang lebih responsif.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti *System Quality*, *Trust*, atau *User Experience* agar model penelitian menjadi lebih komprehensif. Penambahan variabel-variabel tersebut akan membantu memberikan pemahaman yang lebih luas terhadap faktor-faktor yang membentuk kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi akademik digital.