

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, kesimpulan diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis statistik deskriptif, yang mencerminkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner. Dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap kualitas website MELISA melalui pendekatan WebQual 4.0.

1. Model penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website MELISA dengan pendekatan WebQual 4.0. Dengan menerapkan model ini, penelitian tidak hanya mampu mengidentifikasi area kekuatan website MELISA, tetapi juga menyoroti aspek-aspek yang memerlukan perbaikan. Hasil evaluasi melalui model ini dapat menjadi dasar strategis bagi pengembang website untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, memastikan bahwa website tidak hanya fungsional tetapi juga memenuhi ekspektasi dan kebutuhan audiensnya. Penerapan model ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna adalah hasil dari interaksi kompleks antara desain, konten, dan layanan yang ditawarkan oleh sebuah website.
2. Pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa dari keempat variable dinyatakan diterima. Dari variabel diterima, variabel *usability quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, variabel *information quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dan variabel *service interaction quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*. Dan untuk variabel simultan (*Usability quality*, *Information quality*, dan *Service Interaction Quality*) secara simultan beregresi, dan berhubungan signifikan terhadap variabel dependen atau *user satisfaction*.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Hasil analisis dan pengujian data menunjukkan jika ingin mengembangkan dan atau mengevaluasi website MELISA maka pengembang Website MELISA

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*).

2. 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 Surabaya. Untuk proses keberlanjutan penelitian, peneliti menyarankan dapat dilakukan dengan mengimplementasi pendekatan Importance Performance Analysis.