

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak adanya pengaruh signifikan terhadap kualitas penggunaan dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sehingga dalam hal ini perlu ditingkat lagi agar website tersebut bisa dimanfaatkan dan explore lebih dalam lagi.
2. Beberapa variabel yang mewakili Webqual yaitu kualitas penggunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) sehingga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna di pengaruhi sebesar 31,1%, angka ini menggambarkan hubungan antar variabel. Dimana semua variabel kualitas mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Indikator yang perlu ditingkatkan dari variabel kualitas interaksi (*Interaction Quality*) meliputi perlunya respon cepat, dokumentasi dan penyuluhan atau pengenalan website dikarenakan kualitas interaksi terdapat pengaruh antara kualitas pengguna yang berarti dengan adanya meningkatkan kualitas interaksi maka dapat meningkat reputasi website tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran saran yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat dikembangkan dengan metode diatasnya, seperti dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode lainnya.
2. Bagi pengelola sebaiknya membuat website lebih interaktif, contoh pada tampilan cek status ktp.

