

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna pada *website* program studi bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Usability* pada *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Dalam penelitian ini, kemudahan menemukan alamat *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia menjadi indikator paling berpengaruh kuat, sedangkan penyusunan tata letak informasi pada *website* menjadi indikator paling lemah yang berpengaruh pada variabel ini.
2. *Information quality* pada *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Dalam penelitian ini, informasi yang relevan pada *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia menjadi indikator paling berpengaruh kuat, sedangkan informasi yang selalu *up-to-date* menjadi indikator paling lemah yang berpengaruh pada variabel ini.
3. *Service interaction quality* pada *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya. Dalam penelitian ini, menumbuhkan rasa percaya terhadap informasi yang disajikan pada *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia menjadi indikator paling berpengaruh kuat, sedangkan tersedianya ruang untuk interaksi dengan pengguna lain menjadi indikator paling lemah yang berpengaruh pada variabel ini.
4. Kualitas *website* (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* bisnis digital Universitas Pendidikan

Indonesia. Hal ini berarti secara keseluruhan, kualitas website memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna walaupun secara parsial terdapat salah satu variabel yang tidak berpengaruh signifikan.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, peningkatan kepuasan pengguna *website* dapat dilakukan dengan upaya sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan nilai dari tata letak informasi pada *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia, hal yang dapat dilakukan ada memperbaiki tampilan pada setiap halaman informasi menjadi lebih nyaman dilihat. Dengan demikian mungkin dapat mengubah pengaruh signifikan *usability website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia terhadap kepuasan pengguna, dimana dalam penelitian ini didapatkan hasil tidak berpengaruh signifikan pada *usability website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Untuk meningkatkan nilai pada indikator informasi yang selalu terbaru dan *up-to-date*, hal yang dapat dilakukan adalah membuat timeline atau jadwal secara rutin untuk mengunggah informasi terbaru agar pengguna dapat menilai *website* bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia aktif dan selalu memberikan informasi terbaru.
3. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ketersediaan ruang untuk berinteraksi dengan pengguna lain, hal yang dapat dilakukan adalah menyediakan kolom komentar di setiap informasi yang disajikan guna mempermudah pengguna untuk dapat berinteraksi dengan pengguna lain secara tidak langsung. Hal tersebut mungkin bisa meningkatkan nilai signifikansi dari variabel *service interaction quality* jika peneliti selanjutnya melakukan penelitian serupa.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang sudah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola *Website*

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini diharapkan website bisnis digital Universitas Pendidikan Indonesia dapat diperbaiki dari seluruh sisi kualitas *website* (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) terutama pada indikator yang tidak berpengaruh kuat dalam masing-masing variabel yang sudah diuji dalam penelitian ini, seperti tata letak informasi, informasi yang selalu terbaru dan *up-to-date*, dan ketersediaan fitur untuk melakukan interaksi dengan pengguna lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Terdapat perbedaan hasil dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, dimana variabel *usability* berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mencari beberapa faktor lain seperti metode yang digunakan untuk mengetahui dan mengembangkan penelitian ini lebih mendalam.