

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan. Data kuesioner yang dikumpulkan telah dinyatakan valid berdasarkan hasil uji validitas yang menunjukkan nilai di atas 0,253 untuk semua kuesioner. Data juga terverifikasi baik, dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,966 yang melebihi batas reliabilitas minimum sebesar 0,760. Selanjutnya, data dalam penelitian ini telah memenuhi syarat normalitas, terlihat dari analisis grafik histogram yang menunjukkan pola distribusi yang mendekati simetri serta grafik p-plot yang hampir mengikuti garis diagonal, menandakan distribusi data cenderung normal. Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap perubahan pada variabel X1, X2, dan X3 berdampak terhadap peningkatan nilai kepuasan pelanggan (Y) masing-masing sebesar 0,276, 0,197, dan 0,057.

Kesimpulan yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Variabel bebas X1, X2 dan X3 (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*) mampu menjelaskan variabel terikat Y (*User Satisfaction*) sebesar 76,8%. Sisanya, sebesar 23,2%, dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.
2. Terdapat hubungan korelasi signifikan serta positif antara variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y) sementara variabel X3 Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y). Sedangkan untuk hasil uji F yang dilakukan menunjukkan secara simultan variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Peneliti dengan beberapa pertimbangan menyarankan:

- a) Penting bagi organisasi untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas penggunaan (*Usability Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) pada *website* Kampus Merdeka.
- b) Fokus pada peningkatan interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan pengguna jika ditingkatkan.
- c) Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut Dengan memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang perlu diperbaiki dapat diidentifikasi dan diprioritaskan untuk rekomendasi perbaikan yang lebih terarah. Penggunaan analisis kuadran dalam mengidentifikasi karakteristik layanan *website* berdasarkan skala prioritas juga akan memberikan wawasan yang lebih jelas tentang langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
- d) Perlu dilakukan analisis lebih mendalam untuk memahami aspek-aspek spesifik dari masing-masing variabel yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pengguna.