

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh yakni variabel *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_2), dan *Service Interaction Quality* (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y) baik secara partial (sendiri) maupun secara simultan (bersama – sama). Hasil tersebut didapatkan dari uji hipotesis melalui uji t serta uji F yang secara rinci diuraikan pada point-point berikut:

- a. Pengujian hipotesis pertama (H_1) memperlihatkan bahwa *usability quality* (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung 4,468 yang lebih besar dari t-tabel 1,960. Oleh karena itu, H_1 diterima.
- b. Pengujian hipotesis kedua (H_2) mengindikasikan bahwa *information quality* (X_2) juga memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Nilai signifikansi untuk pengaruh ini adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung 11,305 lebih besar dari t-tabel 1,960. Oleh karena itu, H_2 diterima.
- c. Pengujian hipotesis ketiga (H_3) mengindikasikan bahwa *service interaction quality* (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Nilai signifikansi untuk pengaruh ini adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung 5,753 lebih besar dari t-tabel 1,960. Oleh karena itu, H_3 diterima.
- d. Hasil uji F (simultan) untuk H_4 mengindikasikan bahwa ketiga variabel *independent*, yakni *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), dan *service*

interaction quality (X_3), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai F-hitung sebesar 261,896 yang lebih besar dari F-tabel 2,635. Oleh karena itu, H_4 yang berbunyi “Ada pengaruh positif antara *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), *service interaction quality* (X_3) terhadap *user satisfaction* (Y).” dapat diterima.

Jika nilai F-hitung yang diperoleh $>$ dari F-tabel dengan nilai 2,635 (lihat Gambar 3.6), nilai t-hitung yang diperoleh $<$ dari t-tabel dengan nilai 1,960 (lihat Gambar 3.5), dan nilai signifikansi yang diperoleh $>$ 0,05, maka hipotesis dapat ditolak.

Persamaan regresi $Y = 4.092 + 0.291X_1 + 0.844X_2 + 0.400X_3 + \varepsilon$ diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan nilai regresi sebesar 0.844, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna (Y).

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,695 berdasarkan nilai koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari ketiga variabel independen-kualitas kegunaan (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas interaksi layanan (X_3)-secara bersama-sama mampu menjelaskan 69,5% dari variasi kepuasan pengguna (Y). Sementara itu, faktor-faktor yang tidak termasuk dalam model penelitian ini menjelaskan 30,5% sisanya.

5.2 Saran

Menurut penelitan yang telah dilaksanakan, peneliti menyampaikan saran untuk penelitian lebih lanjut dan untuk peningkatan layanan *website*:

a. Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti keamanan dan privasi, serta kecepatan akses untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan *website*. Penelitian ini terbatas pada siswa SMP atau orang tua siswa yang menggunakan *website* PPDB Kota Blitar. Penelitian mendatang dapat memperluas populasi sampel untuk mencakup siswa yang mendaftar ke TK dan SD, guru, dan staf administrasi sekolah untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas mengenai kualitas layanan *website*.

b. Peningkatan Layanan *Website*

Peningkatan Kualitas Informasi, interaksi, tampilan, edukasi pengguna. Pastikan informasi yang disediakan di *website* selalu diperbarui, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna. Memberikan panduan langkah demi langkah dan FAQ yang komprehensif dapat membantu mengurangi kebingungan pengguna. Menyediakan fitur *chat* langsung atau layanan bantuan *online* dapat meningkatkan interaksi pengguna dengan layanan pendaftaran. Responsivitas terhadap pertanyaan dan masalah yang dihadapi pengguna juga perlu ditingkatkan. Desain antarmuka pengguna (UI) yang lebih menarik dan *user-friendly* dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Memastikan *website* responsif dan bisa diakses dengan lancar melalui berbagai perangkat, seperti ponsel dan tablet juga penting. Memberikan pelatihan atau edukasi kepada calon pengguna mengenai cara menggunakan *website* pendaftaran

dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. *Workshop* atau tutorial *online* dapat menjadi solusi yang baik.

Saran-saran di atas diharapkan dapat memberikan panduan untuk peningkatan kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar serta menjadi referensi untuk studi lanjutan di area yang serupa. Dengan penerapan yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi proses pendaftaran siswa.