

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada setiap indikator variabel webqual 4.0 dengan pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyKebumen, dapat diambil beberapa kesimpulan penting.

1. Aspek pada variabel *Usability* memiliki nilai T Hitung $>$ T Tabel (2,445 $>$ 1,986) dan nilai sig sebesar 0,161. Pada hasil analisis respon responden juga menunjukkan tingkat persentase terbanyak 57,9% yaitu kategori “Setuju” dan menyatakan “Sangat Setuju” sebanyak 31,4%. Bahwa kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Aspek pada variabel *Information Quality* memiliki nilai T Hitung $>$ T Tabel (2,452 $>$ 1,986) dan nilai sig sebesar 0,016. Pada hasil analisis respon responden juga menunjukkan tingkat persentase terbanyak 45,4% yaitu kategori “Setuju” dan menyatakan “Sangat Setuju” sebanyak 43,9%. Bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Aspek pada variabel *Service Interaction Quality* memiliki nilai T Hitung $>$ T Tabel (2,503 $>$ 1,986) dan nilai sig sebesar 0,014. Bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada hasil analisis respon responden juga menunjukkan tingkat persentase terbanyak 45,1% yaitu kategori “Sangat Setuju” dan

menyatakan “Setuju” sebanyak 42,4%. Bahwa kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4. Variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyKebumen. Diperoleh nilai F Hitung sebesar 17,957 yang jauh lebih besar dari F Tabel (2,70) dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil daripada 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dipaparkan, diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan demografi responden, baik dari kalangan masyarakat umum di berbagai kecamatan maupun pegawai ASN di lingkungan pemerintah kabupaten Kebumen, agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
2. Rekomendasi selanjutnya disarankan untuk menggabungkan metode WebQual 4.0 dengan metode lain seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) guna memetakan prioritas perbaikan fitur secara lebih spesifik dan menambah variabel bebas (*independent variable*) lain di luar model WebQual 4.0 (seperti *System Quality*, *Trust*, atau *Perceived Usefulness* dari model TAM/Delone & McLean) guna menambah variasi penjas variabel kepuasan pengguna.