

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini adalah penelitian dengan metode analisis deskriptif dan statistika dengan dilatar belakangi adanya persoalan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Usability quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin baik *usability quality* maka kepuasan pengguna semakin meningkat.
2. *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin baik *information quality* maka kepuasan pengguna semakin meningkat.
3. *Service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin baik *service interaction quality* maka kepuasan pengguna semakin meningkat.
4. Terdapat pengaruh positif signifikan secara bersama-sama *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
5. Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi perbaikan website SMK Batik Sakti 2 Kebumen diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu peningkatan kemudahan penggunaan (*usability quality*) melalui penyederhanaan navigasi dan optimalisasi tampilan responsif, peningkatan kualitas informasi (*information quality*) melalui pembaruan informasi secara berkala dan penyajian informasi yang akurat serta relevan, serta

peningkatan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) melalui peningkatan stabilitas, keamanan, aksesibilitas, dan penambahan fasilitas interaktif bagi pengguna.

5.2 Keterbatasan penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menjelaskan bahwa 64,7% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Oleh karena itu, kepada peneliti selanjutnya disarankan mengambil variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini, serta menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Penelitian hanya menggunakan tiga dimensi dalam metode WebQual 4.0, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* untuk mengukur kualitas website SMK Batik Sakti 2 Kebumen. Oleh karena itu, penelitian belum mempertimbangkan faktor lain di luar dimensi WebQual 4.0 yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas layanan secara langsung, pengalaman pengguna (*user experience*), tampilan visual, kecepatan website, maupun faktor teknologi lainnya.
3. Penelitian terbatas pada pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen sebagai responden, sehingga hasil penelitian lebih menggambarkan persepsi pengguna pada objek penelitian tersebut dan belum dapat digeneralisasikan pada website sekolah lain dengan karakteristik pengguna, kebutuhan informasi, dan kondisi pengelolaan website yang berbeda. Selain itu, penilaian kualitas website dalam penelitian ini didasarkan pada persepsi responden melalui kuesioner, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh pengalaman dan penilaian subjektif masing-masing responden.

5.3 Implikasi

Implikasi teoritis dan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.3.1 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat teori bahwa kualitas website dapat dinilai melalui aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan sebagai faktor yang membentuk pengalaman serta kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa peningkatan kualitas website dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin mudah website digunakan, semakin berkualitas informasi yang diberikan, dan semakin baik interaksi layanan yang tersedia, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan WebQual 4.0 pada website sekolah.
3. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan menerapkan WebQual 4.0 pada website SMK Batik Sakti 2 Kebumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WebQual 4.0 dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas website pendidikan berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji kualitas website sekolah dengan menggunakan variabel dan pendekatan yang serupa maupun dikembangkan dengan variabel lain.

5.3.2 Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, SMK Batik Sakti 2 Kebumen perlu mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan website melalui penyederhanaan struktur menu, navigasi yang lebih jelas, peningkatan kecepatan akses, serta optimalisasi tampilan agar responsif pada perangkat smartphone. Upaya tersebut diharapkan dapat memudahkan pengguna dalam menemukan dan mengakses informasi yang dibutuhkan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut, pihak SMK Batik Sakti 2 Kebumen disarankan untuk melakukan pembaruan informasi secara berkala dan memastikan informasi yang disajikan akurat, lengkap, relevan, jelas, dan mudah dipahami. Informasi mengenai profil sekolah, program keahlian, kegiatan, prestasi, pengumuman, PPDB, serta informasi akademik perlu diperiksa secara rutin agar pengguna memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, SMK Batik Sakti 2 Kebumen disarankan meningkatkan stabilitas, keamanan, dan aksesibilitas website serta menyediakan sarana interaksi yang lebih mudah bagi pengguna. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pemeliharaan website secara berkala, peningkatan keamanan sistem, optimalisasi akses website, serta penambahan fitur interaktif seperti live chat, formulir pertanyaan, dan kotak saran digital. Dengan demikian, website tidak hanya berfungsi sebagai media

penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan dan komunikasi antara sekolah dengan pengguna.

4. Bagi SMK Batik Sakti 2 Kebumen, disarankan untuk melakukan pengembangan website secara berkelanjutan dengan memprioritaskan aspek *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Perbaikan dapat dilakukan melalui penyederhanaan navigasi, optimalisasi tampilan pada perangkat mobile, pembaruan informasi secara berkala, peningkatan stabilitas dan keamanan website, serta penambahan fitur interaktif sebagai sarana komunikasi antara pengguna dengan pihak sekolah.

