

BAB V SIMPULAN

1.1.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna dan membuktikan pengaruh kualitas *website* berdasarkan metode *Webqual* 4.0 yang terdiri dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna *Website* Desa Logede. Subjek dari penelitian ini adalah pengguna yang pernah mengakses dan menggunakan *Website* Desa Logede. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Webqual* 4.0, kualitas *website* Desa Logede secara umum berada dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata pada aspek *usability* sebesar 4,06, *information quality* sebesar 3,91, dan *service interaction quality* sebesar 3,65.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *usability* (kemudahan pengguna) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Desa Logede. Artinya, semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan (navigasi yang mudah, tampilan konsisten, responsif, dan cepat diakses), maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika kemudahan penggunaan *website* rendah, maka kepuasan pengguna akan menurun.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *information quality* (kualitas informasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Desa Logede. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan dalam *website* (baik dari segi relevansi, akurasi, kelengkapan, keterbaruan, dan kemudahan pemahaman) berperan besar dalam menciptakan kepuasan pengguna. Informasi yang tidak relevan atau kurang mutakhir dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna.
4. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Desa Logede. Artinya, interaksi layanan seperti ketersediaan bantuan, kecepatan respon, keandalan, komunikasi efektif, dan penyelesaian masalah yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *website*. Jika interaksi layanan tidak responsif atau tidak membantu, maka pengguna akan merasa tidak puas.
5. Secara simultan, variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Desa Logede. Hal ini membuktikan bahwa ketiga dimensi dalam metode *Webqual* 4.0 secara bersama-sama berkontribusi dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna *website*. Dengan demikian, kualitas *website* yang baik secara menyeluruh mampu menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan mendukung efektivitas pelayanan digital desa,

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas *Website* Desa Logede menggunakan metode *Webqual* 4.0, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola *website* maupun pihak Pemerintah Desa Logede dalam upaya peningkatan kualitas layanan digital desa:

1. Bagi Pihak Pemerintah Desa Logede

Berdasarkan tabel hasil analisis pada tabel IV-14, dimensi *usability* memperoleh skor tertinggi yaitu 4,06 (baik), namun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan. *Website* Desa Logede sebaiknya menampilkan desain antarmuka yang lebih sederhana, konsisten, serta responsif sehingga nyaman digunakan pada berbagai perangkat. Selain itu, struktur menu layanan mandiri perlu disusun lebih ringkas agar tidak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi desa. Penambahan fitur pencarian internal yang efektif juga akan membantu pengguna menemukan informasi dengan lebih cepat dan efisien.

Sedangkan dimensi kualitas informasi, berdasarkan tabel IV-18 memperoleh skor 3,91 (baik), namun masih memerlukan perbaikan. Informasi yang ditampilkan pada *website* perlu diperbarui secara berkala, khususnya pada bagian potensi desa, berita, dan laporan anggaran agar masyarakat memperoleh data yang relevan dan terbaru. Penyajian informasi juga sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana serta

mudah dipahami oleh seluruh kalangan. Selain itu, variasi penyajian informasi melalui media visual seperti infografis dan video akan meningkatkan daya tarik sekaligus memperjelas isi informasi yang disampaikan.

Selain itu berdasarkan tabel IV-22 menunjukkan bahwa dimensi *service interaction quality* memperoleh skor terendah yaitu (3,65), sehingga perlu mendapat perhatian khusus. Pemerintah Desa Logede disarankan untuk menambahkan fitur interaksi langsung seperti *live chat* atau *chatbot* agar masyarakat dapat memperoleh respon dengan cepat. Selain itu, penyediaan kontak resmi yang aktif, seperti nomor WhatsApp Business atau media sosial desa, akan memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pengelola *website*. Respon yang cepat, jelas, dan ramah dari pihak pengelola sangat penting untuk meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel lain seperti loyalitas pengguna, *trust*, maupun *perceived usefulness* agar analisis lebih mendalam. Dari segi metodologi, dapat menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mixed methods*). Selain itu, peneliti berikutnya juga perlu mempertimbangkan perkembangan teknologi terbaru, seperti integrasi *website* dengan aplikasi mobile atau media sosial resmi desa, sehingga kajian yang dilakukan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.