

## BAB V

### PENUTUP

Dalam bab ini diberikan beberapa kesimpulan serta saran yang relevan bagi penelitian yang akan datang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dalam penelitian ini di dapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pengguna *website* pada masing-masing dimensi *webqual* 4.0 yang terdiri dari variabel kualitas kegunaan (*usability*) sebesar 55%, variabel kualitas informasi (*information quality*) sebesar 56%, variabel kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) sebesar 54%. Yang artinya kualitas interaksi pelayanan pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau belum baik secara keseluruhan. Hal ini disebabkan pada *website* tidak terdapat menu yang mendukung untuk *user* saling berkomunikasi. Dan dikarenakan menu komentar yang terdapat pada *website* tidak aktif sehingga *user* tidak dapat memberikan masukan terhadap *website* serta artikel-artikel terkait pada *website*.
2. Kualitas kegunaan dengan koefisien sebesar 0,160 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa kualitas kegunaan memiliki keterkaitan terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau.
3. Kualitas informasi dengan koefisien sebesar 0,312 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki keterkaitan terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau.
4. Kualitas interaksi dengan koefisien sebesar 0,067 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa kualitas

interaksi tidak memiliki keterkaitan terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada analisis dan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini, diharapkan mampu memberikan gambaran kepada pihak pengelola *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau sebagai acuan untuk kebijakan organisasi dalam meningkatkan kualitas *website* sesuai dengan keinginan penggunanya, maka penulis mengusulkan saran yaitu :

1. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada *website* Dinas Kesehatan Provinsi Riau, pihak Dinas Kesehatan Provinsi Riau disarankan untuk memperhatikan faktor kualitas interaksi yang ada. Contohnya dengan menyediakan ruangan yang mendukung komunitas serta fitur-fitur yang menunjang untuk berkomunikasi seperti *chatting*, pertanyaan *online* dengan pengelola *website*.
2. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian akan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode kepuasan pengguna yang berbeda agar memberikan hasil yang lebih akurat. Menambahkan variabel dan indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan dan dapat menggunakan model kuesioner bentuk lainnya pada penilaian, sehingga hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.