

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Merujuk pada hasil dari penelitian dan paparan pembahasan, maka simpulan dari penelitian ini yaitu kepuasan pengguna *website* RSGM UNSOED dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas penggunaan, kualitas informasi serta kualitas layanan interaksi. Kemudian diketahui pula bahwa kepuasan dari pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap niat mengunjungi kembali *website* RSGM UNSOED. Selain itu, dapat disebutkan bahwa kepuasan pengguna mampu menjadi variabel *intervening* pada kualitas *website* yang berpengaruh terhadap niat mengunjungi kembali

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan berakhir pada suatu implikasi secara praktis serta implikasi secara teoritis. Implikasi secara teoritis menjelaskan bahwa *WebQual* 4.0 mampu untuk memberikan pengukuran atas kualitas *website* secara akurat. Hasil penelitian ini juga memberikan dukungan atas penelitian sebelumnya dimana kualitas *website* berpengaruh secara signifikan atas kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh secara signifikan atas niat untuk mengunjungi kembali.

5.2.1 Implikasi Praktis

Hasil penelitian secara praktis memberikan gambaran mengenai *website* RSGM UNSOED sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen RSGM Unsoed. Beberapa rekomendasi tersebut antara lain:

- a. Melakukan desain ulang *website* sehingga memiliki tampilan yang lebih menarik dan memperbarui ikon-ikon pada menu yang sesuai dengan institusinya

- b. Menggunakan bahasa yang digunakan masyarakat awam sehingga mudah dipahami oleh pengguna ketika berinteraksi
- c. Memperbaiki jaringan internet sehingga mempermudah akses
- d. Melakukan desain ulang sehingga memiliki penampilan yang menarik
- e. Menambah menu-menu sehingga pengguna mudah untuk menavigasikan *website*
- f. memperbaiki standar prosedur operasional dalam memberikan pelayanan sehingga staf *website* selalu memberikan informasi terkini dan akurat
- g. Menambah sistem keamanan dan memberikan ruang untuk pribadi contohnya memprivatisasi percakapan agar tidak terbaca oleh pengguna lain
- h. Memperbaiki reputasi *website*
- i. Memberikan tanggapan secara cepat
- j. Memperhatikan kunjungan *website*

5.2.2 Implikasi Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya. Melalui hasil penelitian diketahui bahwa kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yang kemudian mampu meningkatkan niat mengunjungi kembali.