BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini didasarkan pada proses pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan 3 variabel yaitu kualitas informasi sebagai X_1 , kualitas layanan interaksi sebagai X_2 , dan kepuasan pengguna sebagai Y . Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) di Kesbangpol Kabupaten Malang, dengan mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas informasi, indikator yang memiliki peranan tertinggi yaitu indikator data dapat dipahami ($X_{1.5}$). pada variabel kualitas layanan interaksi, indikator yang memiliki peranan tertinggi yaitu indikator pelaksanaan layanan ($X_{2.4}$).
2. Secara parsial variabel kualitas informasi (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) *website* sistem pelayanan *online* (Siperol), sedangkan variabel kualitas layanan interaksi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Secara simultan dimana kedua variabel independen yaitu kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas layanan interaksi, dengan melihat pada nilai Beta dengan hasil 0,683 lebih besar dari variabel kualitas informasi dengan hasil 0,185.

Penelitian ini memiliki keterbatasan berdasarkan pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, diantaranya yaitu jumlah responden yang hanya 80 orang tentu saja masih belum cukup menjelaskan keadaan sebenarnya. Pada saat mengumpulkan data, informasi yang diberikan oleh responden dalam kuesioner mungkin tidak mewakili pendapat mereka yang sebenarnya. Hal ini disebabkan karena mungkin terdapat perbedaan, gagasan, asumsi, dan pemahaman diantara masing-masing responden, serta faktor lain seperti kejujuran responden dalam memberikan pendapatnya dalam kuesioner.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka penulis memberikan saran antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari variabel kualitas informasi, pihak Kesbangpol Kabupaten Malang sebaiknya meninjau kembali tampilan *website*, informasi yang disajikan supaya dibuat menjadi lebih detail dan data sesuai, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna dan memudahkan pengguna *website* dalam menggunakannya. Perbaikan pada variabel kualitas informasi ini adalah pada kualitas *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) perlu meningkatkan informasi dengan format yang sesuai dan tata letak yang tersusun secara sistematis.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari variabel kualitas layanan interaksi, pihak Kesbangpol Kabupaten Malang dapat memperbaiki beberapa *error* yang terjadi pada *website*, seperti pada server yang tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga dapat meningkatkan informasi yang lengkap dan jelas. Disarankan bahwa *website* Siperol di Kesbangpol Kabupaten Malang untuk memperhatikan indikator ruang komunitas, responden berpendapat bahwa *website* Siperol tidak memiliki ruang komunitas yang dapat digunakan untuk bertukar dan berbagi informasi. Perbaikan pada variabel kualitas layanan interaksi ini adalah pada kualitas *website* sistem pelayanan *online* (Siperol) perlu ditingkatkan dengan adanya ruang bertanya antara mahasiswa dengan pihak instansi.
3. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengambil bidang yang sama yaitu agar menggunakan metode terbaru maupun variabel baru agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, serta memperluas pengambilan sampel responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, W. (2021). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Publikasi Ilmiah Unwahas*, 1–6. https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/viewFile/759/871
- Adnyana, G. F., & Kusuma, A. T. A. P. (2019). Pengukuran Kualitas Laman Website Universitas Dhyana Pura Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(3), 328–335. <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i3.870>
- Agustina, M., Tholok, F. W., & Handry, H. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Jual Beli Tokopedia (Studi Kasus Wilayah Tangerang). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.184>
- Aini, N., & Cholid, I. (2020). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Auransi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Borneo Student Research*, 1(3), 1287–1293.
- Akbar, M., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 2(7), 2542–2548.
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Apriani, Y., Santi, R., & Fenando, F. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0. ... *Seminar Nasional Sains* ..., 18. <http://semnas.radenfatah.ac.id/index.php/semnasfst/article/view/42%0Ahttp://semnas.radenfatah.ac.id/index.php/semnasfst/article/viewFile/42/40>

Budiarta, I. K. (2016). *INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI)*. Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (Unud), Bali Akuntansi merupakan suatu sist. 1, 115–142.

Camila, 2019. (2019). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Ceven, M., Sayinti, A. B., & Dincer, H. (2009). *IP Header Reduction for APCO Project-25 data links*. 1(3), 724–727.
<https://doi.org/10.1109/siu.2009.5136498>

Darma Sebayang, S., Maita, I., & Muttakin, F. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan Website Pemerintah. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 661–669.
<https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.847>

Dewi, R. R. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel*.

Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175–183.

Fauzi, M. R., & Solihin, H. H. (2022). Perancangan Website Sistem Pelayanan Online Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Prosiding Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik*, 4, 345.
<https://doi.org/10.32897/sobat.2022.4.0.1940>

Firdaus, M. R., Purnia, D. S., Handayani, K., & Julianto, M. F. (2020). Analisis Pengukuran Kualitas Website liputan6.com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, 4(1), 1–7.

Hannani, A., & Bata Ilyas, G. (2016). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, dan Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Perawatan Mawar Lantai II RSU Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 516.

Haswan, F. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pendataan Penduduk Kelurahan Sungai Jering Berbasis Web Dengan Object Oriented Programming. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 1(2), 92–100.
<https://doi.org/10.36378/jtos.v1i2.23>

Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 320–332.
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.314>

Imantari, A. D., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2023). *PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA MALANG (Studi Kasus Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , . 17(8), 13–25.*

Irawan, C. (2012). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 4(2), 488–502.
<http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>

Ismail. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 781–790.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

Jurnal 46. Pujiati Utami. (n.d.).

KBBI, 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengaruh>. [Online, diakses pada 10 Desember 2023 pukul 18.37].

- K, P. S., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem e-learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 282–305. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i2.237>
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477. <https://doi.org/10.25124/jett.v4i1.994>
- Manurian, W., Mubarak, I., Agustin, A. S., Haryanto, & Sania, N. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Poin Pelanggaran Tata Tertib Siswa Berbasis Website Pada SMK YP Karya 1 Tangerang. *Journal Informatics, Science & Technology (Online)*, 10(1), 1–9.
- Maslan, A. (2014). Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah. *Teknik Informatika Universitas Putera Batam*, 1–20.
- Muhammad Zaki, & Dewi Maya Sari. (2021). Upaya Meningkatkan Keterampilan Teknik Dasar Shooting Dalam Permainan Sepak Bola Melalui Penerapan Gaya Mengajar Drill Dan Pendekatan Bermain Pada Siswa Kelas Iv-A SD Yayasan Pendidikan Nurul Hasanah Tahun Ajaran 2020/2021. *Jurnal Mahasiswa Pendidikan Olahraga*, 2(1), 40–45. <https://doi.org/10.55081/jumper.v2i1.504>
- Munthe, Y. U., & Lubis, F. A. (2022). Pengaruh dan Efektivitas Media Sosial pada Proses Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Sedekah: Studi Kasus di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah Beramal (LAZ WASHAL)) Sumatera Utara Yusnita. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.
- Mustopa, A., Agustiani, S., Wildah, S. K., & Maysaroh, M. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN)

- UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81.
<https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Nofirman, N., Jalinus, N., & Irfan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 19(1), 129–138.
<https://doi.org/10.24036/invotek.v19i1.369>
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2930–2937.
- Pangestu, B. D. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Pada Pengiriman Pos Express PT Pos Indonesia di Kota Magelang 56100)*. 22–26.
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, Stella, D., & Hidayatullah, S. (2021). Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @bbtnbromotenggersemeru. *Seminar Nasional Kepariwisata*, 2(1), 65–77.
- Prasetyawan, C. (2021). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei Pada Pelanggan Goodboy Barbershop Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(4), 276.
<https://doi.org/10.54144/jadbis.v9i4.6361>
- Prayuningtians, N. (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (siCANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan). In *Skripsi*.
- Putra, A. E., & Nataliani, Y. (2023). Analisis Kualitas Layanan Website Disdukcapil Kabupaten Semarang Diukur Menggunakan Instrumen Webqual

4.0. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(3), 895–903. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.292>

Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djip Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>

Redaputri, A. P., Prastyo, Y. D., & Barusman, M. Y. S. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Pelaksanaan Pembelajaran Online di Era Pandemi Covid-19. *Lectura : Jurnal Pendidikan*, 12(1), 1–14. <https://doi.org/10.31849/lectura.v12i1.5463>

Rosania. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna : (Studi pada mahasiswa Universitas Riau dengan menggunakan metode WebQual 4.0). *Jom FISIP UR*, 3(2), 1–15.

Saputra, A. K., & Fahrizal, M. (2021). Rancang Bangun Berbasis Web Crm (Customer Relationship Management) Berbasis Web Studi Kasus Pt Budi Berlian Motor Hajimena Bandar Lampung. *Portaldata.Org*, 17(1), 1–31.

Septa, F., & Umar, R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama). *Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 127–135. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp127-135>

Siburian, P. S., & Zainurossalamia, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118. <http://journal.feb.unmul.ac.id>

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sujadi, H., & Suhaeni, E. (2016). Sistem Pakar Penyakit Dengan Gejala Demam Menggunakan Perangkat Mobile Berbasis Android. *Seminar Nasional*

Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 2016(Sentika), 2089–9815.

Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>

Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>

Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>

Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139–146. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>

Webqual, M., Kepuasan, T., Dinas, P., Dan, P., Rusmana, A. W., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2023). *10503-35348-1-Pb. 4*.

Webqual, M. M., Nada, N. Q., & Wibowo, S. (n.d.). *Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik*. 122–131.

Winarti, & Munggaran, L. C. (2014). Pengukuran Kualitas Situs Perguruan Tinggi Dari Sudut Pandang Pemakai Dengan Menggunakan WEBQUAL 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer Universitas Gunadarma*, 6–14.