

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis tingkat kepuasan pengguna *website* Pemerintah Kabupaten Toraja Utara yang dilakukan terhadap 100 responden menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Model Kano, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh 24 item pertanyaan yang mewakili 12 atribut kualitas layanan dinyatakan valid dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, keduabelas atribut tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan pencapaian nilai *Better* di atas 0,5 untuk setiap atributnya.
- b. Sebanyak 7 atribut (58,33%) tergolong dalam kategori *One-dimensional* meliputi atribut C3, C4, A1, A2, E2, T1, dan T2. Hal ini berarti peningkatan kinerja pada atribut-atribut tersebut akan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna.
- c. Sebanyak 5 atribut (41,67%) tergolong dalam kategori *Attractive* meliputi atribut C1, C2, F1, F2, dan E1. Hal ini berarti kehadiran fitur-fitur tersebut mampu memberikan kepuasan yang melebihi ekspektasi pengguna.
- d. Hasil perhitungan *Better-Worse* menunjukkan bahwa pemicu kepuasan tertinggi terletak pada atribut F2 tata letak menu dan ikon serta atribut E1 (kemudahan penggunaan), di mana keduanya memperoleh nilai *Better* tertinggi sebesar 0,690. Di sisi lain, potensi *Worse* terbesar berasal dari dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu), yaitu lambatnya pembaruan berita

terbaru pada halaman utama (T2) dengan nilai sebesar -0,575, serta intensitas pembaruan informasi secara umum (T1) sebesar -0,570.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bagi Pengelola *Website* Pemerintahan Kabupaten, Pengelola *website* disarankan untuk memprioritaskan pembaruan informasi secara tepat waktu, meningkatkan kelengkapan dan keakuratan konten, serta mengoptimalkan tampilan dan kemudahan navigasi *website* guna meningkatkan kepuasan pengguna.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah atribut penelitian, menggunakan metode analisis lain, memperluas cakupan responden, serta melakukan evaluasi berkala agar hasil penelitian lebih komprehensif dan relevan.