

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dan tahapan analisis yang telah dilakukan guna mengukur kualitas dari *website* berita *online* Indonesia khususnya, Detik.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

- I. Hasil pengaruh setiap nilai dimensi dari WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *website* terhadap ketiga *website* berita *online*, diuraikan sebagai berikut :

- a. Dimensi *Usability Quality*

Dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Detik.com dan Tribunnews.com. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis secara parsial (uji T) dengan nilai Signifikansi X1 (*usability quality*) pada kedua *website* berita *online* terhadap Y (kepuasan pengguna) kurang dari 0.05 (0.000, 0.000, 0.000 < 0.05) dan memiliki t hitung > t tabel (4.094 dan 4.233 > 1.972). Dimensi ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Okezone.com disebabkan karena nilai Sig. X1 terhadap Y pada Okezone sebesar 0.131 > 0.05 dan t hitung < t tabel (1.518 < 1.972).

- b. Dimensi *Information Quality*

Dimensi kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan hanya terhadap kepuasan pengguna *website* Detik.com dan Okezone.com. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis secara parsial (uji T) dengan nilai Signifikansi X2 (kualitas informasi) pada kedua *website* berita *online* terhadap Y (kepuasan pengguna) kurang dari 0.05 (0.01 dan 0.000 < 0.05) dan memiliki t hitung > t tabel (3.433 dan 3.670 > 1.972). Dimensi ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

website Tribunnews.com disebabkan karna nilai Sig. X2 terhadap Y pada Tribunnews.com sebesar  $0.124 > 0.05$  dan  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $1.544 < 1.972$ ).

c. Dimensi *Interaction Quality*

Dimensi kualitas layanan interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website Detik.com, Tribunnews.com dan Okezone.com. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis secara parsial (uji T) dengan nilai Signifikansi X3 (kualitas layanan interaksi) pada ketiga website berita online terhadap Y (kepuasan pengguna) kurang dari 0.05 ( $0.000, 0.000, 0.000 < 0.05$ ) dan memiliki  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $4.533, 5.266, 6.777 > 1.972$ ).

2. Hasil analisis kualitas website Detik.com, Tribunnews.com dan Okezone.com menggunakan metode WebQual 4.0 :

Hasil analisis kualitas website berdasarkan metode WebQual 4.0 yang dihasilkan dari ketiga website berita online semuanya memiliki kategori "Baik". Hal ini ditunjukkan oleh persentase nilai R, yang memiliki nilai diatas 60% dan kurang dari 80% ( $60% < B < 80%$ ).

3. Berikut adalah uraian mengenai nilai dari setiap dimensi WebQual 4.0 yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari website Detik.com, Tribunnews.com dan Okezone.com Nilai ini diketahui melalui tahap uji regresi berganda, berikut penjelasannya :

- a. Dimensi *usability quality* berpengaruh terhadap Detik.com sebesar 49.6%, Tribunnews.com dengan presentase 46.1% dan hanya 29,6% untuk Okezone.com. Oleh karena itu, pihak website berita online harus tetap dapat meningkatkan pengaruh kemudahan penggunaan (*usability quality*) diantaranya, tampilan desain *user interface website* yang menarik, tata letak menu dan konten yang konsisten, serta pengaturan navigasi website yang jelas, sehingga *user* tidak bingung saat mengakses berita.

- b. Dimensi *information quality* berpengaruh terhadap Detik.com sebesar 54.5%, Tribunnews.com dengan presentase 46.3% dan 54.5% untuk Okezone.com. Berdasarkan hasil tersebut pengelola *website* berita *online* harus meningkatkan kualitas layanan informasi (*information quality*), terutama sebagai penyedia layanan berita dan informasi terbaru bagi masyarakat. *Website* berita *online* harus menyediakan berita yang bermutu, aktual dan dapat dipercaya agar *user* tidak salah dalam menerima informasi.
- c. Dimensi *interaction quality* memiliki persentase 53.6% untuk Detik.com, 54.2% untuk Tribunnews.com, dan 61.9% untuk Okezone.com. Berdasarkan hasil tersebut pengelola *website* berita *online* harus meningkatkan kualitas layanan interaksinya (*interaction quality*) diantaranya, menyediakan fitur tambahan lain yang menarik dan dapat digunakan oleh *user*.

## 5.2 Saran

Penyempurnaan analisis kualitas *website* berita *online* Indonesia (Detik.com, Tribunnews.com dan Okezone.com) pada penelitian ini masih dapat dilakukan dengan menambah jumlah *website* berita *online* lainnya yang ada di Indonesia. Penelitian ini hanya mengambil responden dari kalangan eksternal yakni masyarakat umum, oleh karena itu penelitian sejenis perlu dilakukan dengan mengambil responden dari internal pengelola *website* berita *online* terkait, sehingga dapat dibandingkan tingkat kepuasan pengguna antara kedua kelompok responden tersebut.