

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data, dapat diketahui bahwa terdapat lima hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, dimana dari ke lima hipotesis tersebut terdapat 4 hipotesis diterima dan 1 hipotesis ditolak. Sehingga hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Variabel *Content* (isi) pada sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas *content* yang baik dan kemudahan dalam mencari informasi Universitas Jambi di sistem *helpdesk* atau layanan pada sistem sangat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem *helpdesk*.
2. Variabel *Accuracy* (keakuratan) pada sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal ini disebabkan karena sistem *helpdesk* keakuratan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna sistem dan informasi yang diberikan oleh sistem *helpdesk* tidak tepat dan akurat.
3. Variabel *Format* (bentuk) pada sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas dari *format* (bentuk) yang diberikan pada sistem *helpdesk*, semakin baik *format* (bentuk), maka semakin mempengaruhi bentuk terhadap kepuasan pengguna sistem.
4. Variabel *Ease of use* (kemudahan pengguna) pada sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas dari kemudahan pengguna yang diberikan pada sistem *helpdesk* sudah baik dan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.
5. Variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) pada sistem *helpdesk* (abcd.unja.ac.id) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pada sistem *helpdesk* mencerminkan kualitas proses kecepatan pada saat memproses sistem dan ketepatan waktu informasi sistem yang baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan model atau metode yang lain sebagai bahan perbandingan terhadap model yang sudah dilakukan.
2. Diharapkan kedepannya pihak sistem *helpdesk* dapat meningkatkan dan mengoptimalkan lagi untuk memberikan layanan yang mengutamakan kepuasan pengguna terhadap keakuratan pada sistem *helpdesk* sehingga dapat mempertahankan kepercayaan pengguna. Dengan cara memberikan informasi yang jelas dan tepat, sehingga dapat diterima dengan baik oleh pengguna.