

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas *website* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* JNE yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualitas *website* sebesar  $5,532 > t$  tabel 1,981, artinya setiap peningkatan kualitas *website* pada *website* JNE maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* JNE yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualitas informasi sebesar  $-1,009 < t$  tabel sebesar 1,981 , artinya setiap peningkatan kualitas informasi pada *website* JNE maka tidak akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* JNE yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualitas layanan sebesar  $5,169 > t$  tabel sebesar 1,981, artinya setiap peningkatan kualitas layanan pada *website* JNE maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

- a. Keterbatasan dari model yang hanya menjelaskan empat variabel utama dari metode webqual, sehingga masih ada sebagian variasi penerimaan dan penggunaan yang tidak bisa diprediksi pada penelitian ini.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggali atau menyelidiki kembali variabel kualitas website, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada karakter responden yang berbeda dan jumlah responden yang lebih banyak.
- c. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lain dan dapat menggunakan teori statistik yang lainnya dalam mengukur kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna agar dapat perbandingan hasil.