

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variable kualitas informasi (*Information Quality*), dikarenakan hasil t hitung pada variable lkualitas penggunaan (*Usability*) sebesar 3,778 dan angkat ersebut lebih kecil dibandingkan variable kualitas informasi (*Information Quality*) sebesar 4,340 dan nilai t hitung pada variable yang terkecil yaitu kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) sebesar 0,627.
2. Pada penelitian ini, dilakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas *website* XL AXIATA dengan mengambil populasi sampel masyarakat kota Jambi
3. Dari hasil perbandingan yang dilakukan dengan melakukan analisis menggunakan metode *Webqual*, didapatkan nilai masing – masing variable *webqual* dari perusahaan berdasarkan kuesioner yang dibagikan.
4. Indek perfoma masing – masing variable berdasarkan atribut peneltitian dari pernyataan yang diajukan sebagai dasar. Dimana atribut tersebut

berdasarkan metode *Webqual* 4.0 yang menggunakan empat kategori pengukuran variable dengan 25 butir pertanyaan.

5. Empat metode pengukuran yang digunakan berdasarkan *Webqual* adalah *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

5.2 SARAN

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

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diharapkan pihak XL AXIATA agar meningkatkan kualitas *website* XL AXIATA dari segi *Information Quality* agar lebih akurat dan tepat waktu serta menambahkan detail-detail informasi agar memperoleh kualitas *website* XL AXIATA yang lebih baik.
2. Diharapkan kepada pihak XL AXIATA lebih meningkatkan *Service Interaction Quality* agar meningkatkan interaksi antara pengguna dengan *website* XL AXIATA.

3. Penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti tentang kualitas layanan dan juga sebagai kajian di bidang ilmu computer terutama di bidang sistem informasi.
4. XL AXIATA lebih meningkatkan Kualitas Informasi agar dapat memperoleh kualitas website yang lebih baik, dimana indikator yang mempengaruhi Kualitas Penggunaan yaitu 1) Informasi akurat, 2) Informasi terpercaya, 3) Informasi yang tepat waktu/*up to date*, 4) Informasi yang relevan, 5) Informasi yang mudah dimengerti, 6) Informasi yang detail, 7) Kesesuaian format.