

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* Jambi Ekspres dengan menggunakan metode webqual 4.0 menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) lebih berpengaruh terhadap kualitas *website* Jambi Ekspres, dikarenakan kualitas interaksi memiliki nilai t hitung yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) sebesar 4,337 dibandingkan nilai t hitung variabel kualitas penggunaan (*usability*) sebesar 0,822 dan variabel kualitas informasi (*information quality*) sebesar 1,136.
2. Berdasarkan hasil uji F diperoleh dimensi kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap dimensi kepuasan pengguna. Lalu hasil uji T diperoleh dimensi kualitas interaksi layanan berpengaruh secara parsial terhadap dimensi kepuasan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis ingin mengajukan beberapa saran yang diperlukan, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pihak pengelola *website* Jambi Ekspres lebih meningkatkan dari segi kualitas interaksi layanan karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga dapat memperoleh kualitas *website* yang lebih baik. Sehingga penulis menyarankan sebaiknya pihak pengelola *website* Jambi Ekspres dapat lebih meningkatkan dari segi kualitas interaksi layanan seperti : meningkatkan kepercayaan pengguna akan layanan *website* Jambi Ekspres dengan menyajikan informasi yang cepat, jelas, lengkap, singkat dan tepat, mempertahankan reputasi *website* Jambi Ekspres yang baik serta meningkatkan rasa aman berinteraksi dengan *website* tidak lambat saat sedang banyak pengguna yang sedang mengakses *website* Jambi Ekspres.
2. Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperluaskan area penelitian dan mencari ruang lingkup dengan populasi yang berbeda dan dengan menggunakan sampel lebih banyak lagi sehingga nantinya dapat diperoleh hasil yang lebih baik.
3. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain webqual 4.0 dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.