

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan, Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi untuk promosi pariwisata yang ada di Indonesia mempermudah pengunjung atau wisatawan untuk memperoleh informasi tentang tempat-tempat wisata. Konsep *e-Tourism* untuk pengembangan teknologi informasi di industri pariwisata pun sangat bermanfaat untuk memperkenalkan kepada dunia tentang lokasi wisata yang tersedia di Indonesia.

Dan dari hasil pengolahan dan analisis data kuisisioner yang telah disebarakan kepada 120 responden pengguna website Pesona Indonesia dapat ditarik kesimpulan yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Kualitas website pada website Pesona Indonesia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, dapat dilihat melalui perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 71,1% dipengaruhi oleh variabel independen dan sisanya sebesar 28,9% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel usability memiliki pengaruh sebesar 4,409 terhadap kepuasan pengguna,

lalu variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh sebesar 2,347 terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh sebesar 2,840 terhadap kepuasan pengguna.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (Uji t), kualitas website Pesona Indonesia secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan usability t hitung ( $4,409 > t$  tabel  $(1,981)$ ) maka  $H_0$  ditolak, Kualitas informasi t hitung ( $2,347 > t$  tabel  $(1,981)$ ) maka  $H_0$  ditolak, dan Kualitas layanan interaksi t hitung ( $2,840 > t$  tabel  $(1,981)$ ) maka  $H_0$  ditolak.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (Uji f), kualitas website Pesona Indonesia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan F hitung ( $95,013 > F$  tabel  $(2,68)$ ) maka  $H_0$  ditolak.
5. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel usability sebesar 4,409.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian nilai variabel yang paling kecil yaitu kualitas informasi (*information quality*) dengan total skor sebesar 2,347. Sehingga, peneliti menyarankan sebaiknya pihak perusahaan dapat lebih memperhatikan harapan pengguna dari segi kualitas informasi website Pesona Indonesia karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti informasi yang selalu *up to date*, terpercaya, tertata dengan rapi dan tepat sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna website ketika mencari informasi tentang pariwisata yang ada di Indonesia.

Dan berdasarkan hasil penelitian uji parsial, nilai variabel yang paling besar yaitu Usability. Artinya variabel tersebut memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna website. Sehingga peneliti menyarankan kepada pihak website Pesona Indonesia untuk meningkatkan kualitas Usability baik dari sisi navigasi dan tampilan website. Dengan tampilan website yang menarik, akan memberikan kesan pertama yang baik ketika pengguna membuka website. Selain itu, pada tampilan awal website Pesona Indonesia disarankan untuk menampilkan referensi destinasi pariwisata bagi para pengguna website berdasarkan apa saja yang paling sering dicari oleh para pengguna tersebut demi memudahkan pencarian lokasi pariwisata yang ingin dituju oleh wisatawan.

Penelitian ini pastinya memiliki keterbatasan dari berbagai segi. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah dapat menggunakan metode selain Webqual 4.0 dalam pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna dan mencoba untuk

merubah metode penghitungan data seperti PLS atau metode lainnya untuk perbandingan hasil. Dan juga peneliti selanjutnya dapat melakukan perbandingan dengan situs website yang bergerak di bidang yang sama, hal ini dapat membuat suatu website terlihat kelebihan dan kekurangannya dengan para pesaing.