

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis pada data kuesioner yang telah disebarakan kepada 145 responden pengguna *website* ECINOS didapat kesimpulan yang akan dipaparkan sebagai berikut :

1. Kualitas *website* pada *website* ECINOS dianggap cukup berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Hal ini dapat dilihat melalui perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 50,1% dipengaruhi oleh variabel *independent* dan sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, variabel independen yang berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* adalah variabel *Usability Quality* dengan nilai signifikan sebesar 2,528 dan variabel *Service Interaction Quality* dengan nilai sebesar 6.385.
3. Berdasarkan pada pengujian hipotesis secara parsial (Uji T), kualitas *website* ECINOS secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dikarenakan *Usability Quality* t hitung (2,528) > t tabel (1,9769) maka H₀ ditolak, *Information Quality* t hitung (0,722) < t tabel (1,9769) maka H₀ diterima dan *Service Interaction Quality* t hitung (6,385) > t tabel (1,9769) maka H₀ ditolak dengan keterangan variabel bebas berpengaruh terhadap

variabel terikat, sedangkan H0 diterima dengan keterangan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), kualitas *website* ECNOS secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menunjukkan hasil f hitung $(47,130) > f$ tabel $(2,67)$ maka H0 ditolak .
5. Berdasarkan hasil penelitian dari proses analisis yang telah dilakukan, variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap *Customer Satisfaction* adalah variabel *Service Interaction Quality* dengan nilai pengaruh sebesar 6,385.

6.2 SARAN

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

1. Kepada pihak ECINOS, sebaiknya diharapkan untuk lebih dapat memperhatikan harapan pengguna dari segi *Information Quality* pada *website* ECINOS karena hal itu akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan meningkatkan penyediaan informasi yang lebih akurat dan interaktif, yang mudah dipahami dan sesuai dengan keterangan pada informasi produk yang dijual serta memberikan informasi yang sesuai dengan format dalam *online shop*. Diharapkan juga bisa meningkatkan kualitas penggunaan yang

mudah, dapat dipahami dan desain yang sesuai agar tingkat kepuasan pengguna bisa lebih meningkat lagi.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 seperti *servqual* dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil dengan menggunakan variabel yang berbeda ataupun sama. Peneliti selanjutnya juga bisa melakukan perbandingan dengan *website* yang bergerak di bidang yang sama sebagai bahan perbandingan mengenai kelebihan dan kekurangan diantara para pesaing, atau juga dapat mengambil tema analisis kualitas *website* dengan menambahkan beberapa pengujian baru untuk perbandingan yang lebih baik lagi.