

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penelitian analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan metode webqual 4.0 pada website HIJUP menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kualitas *website* secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji F dengan nilai F hitung sebesar 47,270 dimana lebih besar dari pada nilai F tabel yaitu 2,69.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan nilai variabel *Information Quality* lebih besar dibandingkan variabel *Usability* dan variabel *Interaction Quality*, dengan begitu *Information Quality* memiliki pengaruh yang lebih besar, yang dapat dilihat dari nilai t hitung variabel *Information Quality* sebesar 4,124 dibandingkan nilai t hitung variabel *Usability* sebesar 1,282 dan variabel *Interaction Quality* sebesar 0,804.

6.2 SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan untuk pengelola dan pemilik *website* HIJUP agar dapat lebih memperhatikan keseluruhan kualitas *website* agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Sebaiknya pihak perusahaan dapat lebih memperhatikan Kualitas Informasi *website* HIJUP karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti informasi yang detil, tertata dengan rapi dan tepat sehingga memberikan kesan positif bagi pelanggan HIJUP.
- c. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan untuk perbandingan hasil.

BAB VI PENUTUP	76
6.1 KESIMPULAN	76
6.2 SARAN	77