

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis dapat disimpulkan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Website Gamedia.com merupakan salah satu perusahaan pemasaran yang menggunakan teknologi website. Gamedia.com dimiliki oleh PT. Gamedia Asri Media Perusahaan ini didirikan pada tanggal 2 Februari 1970 dengan diawali dari satu toko buku kecil berukuran 25m² di daerah Jakarta Barat dan sampai tahun 2002 telah berkembang menjadi lebih dari 50 toko yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain menyediakan buku, Toko Buku Gamedia menyediakan berbagai produk lain seperti alat tulis, perlengkapan kantor, alat olahraga, alat musik, dll. Saat ini PT. Gamedia Asri Media juga berfokus pada pelayanan website nya tersendiri guna lebih menunjang proses penjualan serta pemasaran secara digital.

Hal ini tampak efisien dikarenakan website ini dapat memberikan beberapa pelayanan yang diinginkan oleh pengguna salah satunya yaitu dapat melakukan pembelian buku secara online serta dapat mengetahui stok ready buku tanpa harus dating ke store offline dari Gamedia. Namun, ada beberapa hal yang menjadi kekurangan dari website gamedia.com dikutip dari komentar dan masukan di playstore bahwa ada beberapa kekurangan yaitu kurangnya respon dari customer service jika ada kendala atau pertanyaan dari customer atau pengunjung website serta update stok buku yang belum maksimal dikarenakan stok buku di website

statusnya tersedia sedangkan untuk di toko buku tersebut belum tersedia sehingga hal tersebut dapat memberikan kesan kurang nyaman bagi para pengguna.

2. Hasil analisis *website* menurut metode *webqual* 4.0 :

- a. Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 3.745 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tingkat kegunaan dari website *gamedia.com*
- b. Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 3.358 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.001 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh website *gamedia.com*
- c. Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 6.006 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 di tolak dan Ha diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan interaksi yang diberikan oleh website *gamedia.com*.
- d. dapat di simpulkan bahwa nilai *r-square* dari variabel dependen *user satisfaction* terhadap variabel *Usability Quality*, *Information Quality*,

Interaction Quality adalah 0.778 yang mana nilai ini tergolong kategori kuat, dikarenakan nilai *R-Square* adalah 0.778 yang artinya nilai ini sudah memenuhi syarat salah satu kategori nilai *r-square* yaitu substansional yang memiliki nilai 0,67.oleh karena itu nilai ini termasuk kedalam kategori kuat.

6.2 SARAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan yang dirasakan, jika ada yang ingin mengangkat topik yang sama dikemudian hari disarankan untuk :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode analisis yang berbeda guna dapat mengukur kepuasan pengguna *website* Gramedia.com seperti dengan menggunakan *software* yang berbeda seperti SPSS dan sebagainya.
2. Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas wawasan penelitian dan mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dengan menggunakan sampel lebih banyak sehingga kedepannya dapat memperoleh hasil yang lebih baik lagi.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan metode lain dalam menganalisa *website* Gramedia.com dengan menggunakan metode lainnya seperti Servqual, TAM, dan lain sebagainya.