

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

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

1. Didalam *Website* Lion Parcel memiliki beberapa faktor salah satunya yaitu dalam kualitas layanan, dan juga dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel *user satisfaction*.

2. Tingkat analisis kualitas *Website* Lion Parcel dipengaruhi oleh 4 variabel yang terdiri dari variabel bebas (independen) *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan variabel terikat (dependen) *user satisfaction*. Dan untuk hasil analisis *Website* menggunakan metode *Webqual 4.0* :

- a. Pengujian H1 : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 3.022 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.003 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 3.022 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.003. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan tingkat kegunaan dari *Website Website* Lion Parcel.

- b. Pengujian H2 : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 3.079 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.002 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 3.079 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.002. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh Website Website Lion Parcel yaitu informasi akurat dan benar adanya.
- c. Pengujian H3 : Diketahui nilai nilai t-statistic sebesar 6.374 (>1.66) dan nilai p-value sebesar 0.000 (<0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian ini diterima karena nilai t-statistic sudah lebih besar dari 1.66 yaitu 6.374 dan nilai p-value sudah lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan interaksi yang diberikan yang telah diberikan oleh Website Website Lion Parcel yaitu keamanan data pengguna dijamin serta kenyamanan akses bagi pengguna diberikan secara maksimal.
- d. Dari hasil yang didapat berdasarkan 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 Adjusted* 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.

3. Rekomendasi tingkat pada kepuasan pengguna dalam *Website Website Lion Parcel* harus lebih memperhatikan kenyamanan dan informasi-informasi yang *upto date* dan informasi yang akurat, agar para pengguna akan merasa lebih puas dalam menggunakan *Website* tersebut.
4. Variabel *Interaction Quality* merupakan variabel yang sangat berkontribusi atau yang sangat berpengaruh paling besar dalam pengukuran kualitas *Website Website Lion Parcel*.

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 Website Lion Parcel* 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 Website Lion Parcel* dengan menggunakan metode lainnya seperti *Servqual*, *TAM*, dan lain sebagainya.