

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kualitas Layanan Ineraksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Jessa Collection, artinya peningkatan kualitas informasi pengguna pada *website* dapat sangat mempengaruhi kepuasan pengguna yang berkunjung ke *website*.
- b. Kualitas Layanan Interaksi lebih berpengaruh terhadap kualitas *website* Jessa Collection, dikarenakan hasil t hitung pada variabel Kualitas Interaksi sebesar 5,660% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan variabel Kualitas Penggunaan sebesar 2,896% dan nilai t hitung pada Kualitas Informasi sebesar 0,749% .
- c. Jessa Collection lebih meningkatkan Kualitas Layanan Interaksi agar dapat memperoleh kualitas *website* yang lebih baik, dimana indikator yang mepengaruhi Kualitas Interaksi yaitu 1) Reputasi Baik, 2) Keamanan dalam bertransaksi, 3) Keamanan memberikan informasi pribadi, 4) Keamanan terhadap informasi, 5) Memiliki Komunitas yang spesifik, 6) Memudahkan berkomunikasi dengan perusahaan, 7) Pelaksanaan layanan sesuai janji.

6.2 SARAN

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

- a. Sebaiknya pihak perusahaan dapat lebih memperhatikan harapan pengguna dari segi Kualitas Penggunaan *website* Jessa Collection karena akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna seperti kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan *website* kemudian tampilan yang didesain semenarik dan serapi mungkin sehingga memberikan kesan positif bagi pengguna *website*. Apabila pengelolaan dalam mengoperasikan *website* menjadi sulit, akan membuat pengunjung *website* tidak akan merasa puas. Semakin puas pengunjung *website*, maka akan membuat semakin banyak pengunjung yang melakukan transaksi melalui *website*.
- b. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka ketiga variabel independen (kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi) harus ditingkatkan secara bersama-sama.
- c. Khusus untuk kualitas informasi tidak perlu mendapat perhatian khusus dikarenakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun dapat menjadi pertimbangan jika bisa meningkatkan kualitas *website* lebih baik lagi kedepannya.

- d. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 dalam pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.