

## BAB V

### PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian peneliti yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka”.

#### 5.1 Kesimpulan

1. Uji Korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yaitu Variabel X (kualitas pelayanan website) dimana peneliti menggunakan SPSS versi 21. Dari tabel interpretasi r, maka nilai tersebut berada pada posisi **0,40-0,70** yang berarti bahwa terdapat hubungan yang **cukup berarti** antara kualitas pelayanan *website* dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel.
2. Uji Koefisien Determinasi Untuk mengetahui berapa besar kontribusi sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilakukan dengan menghitung koefisien determinasi ( $r^2$ ) yang merupakan pangkat dua dari koefisien korelasi. Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,639 (adalah pengkuadratan dan koefisien korelasi ). Hal ini berarti 63,9% kualitas pelayanan *website* ditentukan oleh faktor variabel kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 36,1% ditentukan oleh sebab – sebab lain.
3. Uji Hipotesis Penentuan signifikansi dengan membandingkan t hitung dengan t tabel yaitu penentuan level of signifikansi, dari t tabel yang nilainya ditentukan pada tingkat signifikansi 10% dan  $df = n - 2$ , yaitu  $98 - 2 = 96$ . Dengan demikian nilai t tabel adalah 1,29043. Berdasarkan perhitungan tersebut, hasil perhitungan thitung  $13,036 > 1,290$  maka dapat dijelaskan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan Traveloka.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran agar menjadi perhatian oleh pihak traveloka sebagai berikut :

1. Menciptakan kepuasan kepada konsumen dari segi menginformasikan sebuah produk dengan menggunakan media yakni salah satunya *Website* adalah hal yang penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penjualan

tiket online. Karena hal tersebut merupakan asset yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Pada dasarnya *website* Traveloka memang sudah baik dimata konsumen sehingga banyaknya konsumen yang mempercayai informasi tiket yang diberikan melalui *website* Traveloka. *Website* ini biasanya mampu mempengaruhi perilaku dan sikap selanjutnya dari orang tersebut. Oleh karena itu adalah kesan pertama seorang saat mengakses *website* untuk memenuhi kebutuhan informasinya sangatlah penting sehingga kualitas pelayanan sebuah *website* harus dijaga demi mempertahankan reputasi perusahaan dan konsumen agar tidak berpaling pada *website* pesaingnya.

2. Hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk mengevaluasi kegiatan pemasaran produk demi meningkatkan keuntungan baik materi ataupun non materi bagi perusahaan namun tetap tidak memberatkan atau merugikan konsumen dalam mengakses informasi *website*.
3. Tetap memberikan inovasi untuk kemajuan perusahaan yang berkenaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan *website* sehingga dapat menambah kelengkapan informasi, karena seperti pada hasil penelitian, bahwa kualitas pelayanan *website* ternyata berpengaruh positif terhadap kepuasan kebutuhan konsumen. Maka ini berarti jika *website* tersebut dikembangkan dan menjadi lebih efektif, maka masyarakat atau pelanggan dengan kepuasan pelayanannya semakin baik dan positif.
4. Bagi Peneliti yang akan melakukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan bisa meneliti faktor yang lebih spesifik ataupun faktor lain yang masuk berhubungan dengan pelayanan *website* Traveloka.