

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat mengambil kesimpulan tentang tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Dari tujuh hipotesis yang diajukan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, ada tiga hipotesis yang ditolak berdasarkan hasil pengujian *path coefficient*, yaitu hipotesis *Compensation* yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna (COM→US), hipotesis *Contact* yang mempengaruhi kepuasan pengguna (CON→US), hipotesis *Privacy* yang mempengaruhi *user satisfaction* (PRI→US).
2. Ditolaknya *Compensation*, *Contact*, dan *Privacy* pada hipotesis penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya *compensation*, *contact*, dan *privacy* berpengaruh terhadap kualitas *website*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pada *website* kitabisa.com yang lebih mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kecepatan dan ketepatan *website* dalam mencari halaman yang diinginkan pengguna, keamanan *website*, kompensasi *website* saat ada masalah, *website up to date*, dan layanan *customer service*.
3. *User satisfaction* atau kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap kualitas *website* hal ini terbukti dari nilai *r-square* 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% variabel - variabel E-S-Qual (*Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation* dan *Contact*) dan variabel Webqual 4.0 (*Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) mempunyai kontribusi dalam kualitas *website*.

### 3.2 Saran

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode E-S-Qual dan Webqual 4.0 dapat dikembangkan menjadi lebih baik. Oleh karena itu peneliti memberikan saran yang dapat dilakukan oleh pihak yang ingin melakukan penelitian berikutnya, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, *output* penelitian ini berupa angka - angka statistik yang di analisis & di interpretasikan pada kata-kata yang berupa tanggapan atau perkiraan justifikasi. Maka hasil yang dihasilkan dari penelitian ini kurang mendalam dalam menemukan masalah yang terjadi sebenarnya untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat menggabungkan pendekatan kualitatif & kuantitatif.
2. Untuk melakukan perbaikan tingkat kualitas *website*, kitabisa.com dapat meningkatkan pada aspek tampilan *website* kitabisa.com dan kesenangan pengguna dalam menggunakan *website*. Peningkatan tampilan *website* dapat menarik pengguna, kesenangan pengguna dan dapat meningkatkan kualitas *website*. Hasil *loading factor* pada dua aspek tersebut memiliki angka yang rendah dibawah 0,6 sehingga harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas *website*.
3. Untuk penelitian selanjutnya dengan topik sejenis dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah variabel dan menggabungkan metode lain yang mempunyai peluang mempengaruhi tingkat kualitas *website*.
4. Penambahan jumlah responden yang lebih banyak dan cakupan responden yang lebih luas pada penelitian berikutnya agar data yang dihasilkan dan di uji memiliki hasil yang variatif dan dapat di eksplor lebih jauh terhadap tingkat kualitas *website* kitabisa.com dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.