

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:

1. Kualitas penggunaan (*usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
2. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Sehingga secara keseluruhan, peningkatan kualitas *website* yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak manajemen Rodex Travel ke depan lebih memperhatikan harapan pelanggan dari sisi penggunaan *website* www.rodextravel.com, desain dan layanan situs perlu ditingkatkan, informasi yang di tampilkan harus selalu *up to date* dan bermanfaat bagi pelanggan/pengunjung, dan lebih di perhatikan lagi interaksi antara pelanggan dengan pelayanan yang ada pada *website*. Serta yang jadi perhatian utama dan perlu adanya peningkatan atau perbaikan adalah *website* yang terlalu lama untuk dibuka oleh pengunjung.

2. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini peneliti hanya mengumpulkan data dari Karyawan dan sub agen aktif. Penelitian yang akan datang sebaiknya juga mengumpulkan data dari sudut pandang pihak - pihak yang terkait seperti Kantor Cabang, Franchise, dan perusahaan – perusahaan yang terkait dengan Rodex Travel. Dan dapat ditambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini, dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.

