

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* harus memperbaiki tampilan *website* sesuai dengan fungsi agar pengguna *website* puas.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas informasi *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* perlu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, *up to date* dan relevan supaya pengguna *website* puas.
3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas interaksi *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* harus menjaga informasi dan menjamin keamanan bertransaksi yang dilakukan pengguna melalui *website* Hotel 88.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran-saran yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama, penulis menyarankan penambahan pertanyaan terbuka pada kuesioner, sehingga tanggapan pengguna *website* bisa diketahui dengan lebih jelas dan terperinci. Dengan demikian, faktor-faktor yang membuat pengguna puas terhadap kualitas *website* bisa terungkap dengan baik melalui jawaban terbuka.
2. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengambil bidang penelitian yang sama, agar membuat pengembangan *website* yang berkualitas sesuai dengan indikator *webqual*.

