

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi *website* terhadap kualitas *website e-commerce* menggunakan metode *webqual* menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap kualitas *website* sebuah *e-commerce*. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan usia 18 hingga 30 tahun tidak terlalu mempermasalahkan layanan pada *website*, misalnya *customer service*, lama waktu pengiriman, dan tampilan *website*.
2. Variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *website* sebuah *e-commerce*. Berdasarkan temuan penelitian pada Bab IV menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas *website* (*website quality*). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebuah *website e-commerce* yang berkualitas adalah *website* yang memiliki informasi produk yang detail, lengkap, akurat, mudah dipercaya, dan memberikan rasa aman bagi pengguna untuk memberikan informasi pribadi agar menaikkan reputasi *website e-commerce* tersebut.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelola dan pemilik *website e-commerce* agar dapat lebih memperhatikan kualitas informasi pada *website* karena berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website*. Kualitas informasi yang dapat ditingkatkan lebih baik lagi meliputi informasi produk yang lengkap dan detail, informasi yang dapat dipercaya, dan keamanan *website* dalam menyimpan data pribadi pengguna. Pengelola *website e-commerce* dapat menampilkan berbagai informasi mengenai ukuran, warna, detail produk, dan untuk mendapatkan kepercayaan bahwa *website e-commerce* tersebut terpercaya keamanannya, dapat menggunakan layanan berbayar seperti *Cash On Delivery* (COD) atau bayar saat barang telah sampai.
2. Diusulkan agar penelitian selanjutnya menitik beratkan observasi pada transaksi diatas Rp 1.000.000. Saran berikutnya adalah pengelompokan *website e-commerce* yang lebih spesifik misalnya dikelompokkan berdasarkan jenisnya seperti B2C dan C2C. Dengan demikian hasil penelitian berikutnya dapat menguraikan fenomena dan temuan yang lebih beragam.