

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan pengaruh sebesar 66,7%, selebihnya  $(100-66,7\%) = 33,3\%$  dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.
2. Hasil penelitian dengan metode webqual 4.0 mengandung makna bahwa semakin tinggi kualitas layanan sebuah *website*, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan *website* tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan maka akan semakin tinggi keinginan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan dan intensitas penggunaan seseorang atas layanan yang diberikan *website* PT. KAI (Persero) ini dapat diketahui dari masing-masing indikator yang mengukur dimensi kualitas layanan *website* tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak PT. KAI (Persero) yaitu:

1. Sebaiknya pihak pengelola lebih memperhatikan layanan reservasi *online* pada *website* resmi yang indikator-indikatornya kurang baik dengan melakukan evaluasi terhadap indikator tersebut, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan reservasi *online* pada *website* resmi PT. KAI (Persero) untuk kedepannya.
2. Bagi peneliti berikutnya agar dalam pengumpulan data sebaiknya melihat dari sudut pandang pihak lain, tidak hanya pada pelanggan PT. KAI (Persero). Variabel dan indikator baru perlu ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan agar penelitian lebih sempurna.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 dan dapat menggunakan teori statistik selain regresi linear berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.