

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*) sebesar 0,266 dengan nilai sig 0,003 lebih kecil dari 0,05.
2. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebesar 0,141 dengan nilai sig 0,004 lebih kecil dari 0,05.
3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebesar 0,196 dengan nilai sig 0,002 lebih kecil dari 0,05.

Dengan nilai koefisien determinan sebesar 0,611 artinya kontribusi *WebQual* terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) sebesar 61%, sehingga secara keseluruhan peningkatan kualitas *website* berpengaruh positif dan signifikan.

5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak manajemen perpustakaan STIKOM surabaya ke depan lebih memperhatikan harapan pelanggan dari sisi penggunaan *website* sir.stikom.edu, desain dan layanan situs perlu ditingkatkan, informasi yang di tampilkan harus selalu *up to date* dan bermanfaat bagi mahasiswa dan

pengunjung, dan lebih di perhatikan lagi interaksi antara pengguna dengan pelayanan yang ada pada *website*. Serta yang jadi perhatian utama dan perlu adanya peningkatan atau perbaikan *server website* yang terlalu lama untuk dibuka oleh pengunjung.

2. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini peneliti hanya mengumpulkan data dari mahasiswa SI dan KA. Penelitian yang akan datang sebaiknya juga mengumpulkan data dari berbagai prodi di STIKOM Surabaya. Dan dapat ditambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan hasil penelitian berikutnya akan menjadi lebih sempurna.

