

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bab IV, kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Variabel *Usability*, *Information quality*, dan *Service Interaction quality* berpengaruh secara simultan terhadap *User satisfaction* (Anova F-Hitung $191,183 > F\text{-Tabel } 2,141$). Hasil uji-T menunjukkan ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction*. *Service Interaction quality* memiliki pengaruh terbesar pada *User satisfaction* (koefisien regresi 0,338). Nilai *Total Electronic Service Quality (TESQ) website* PMB ITTP positif (0,32), menandakan kualitas memuaskan pengguna. Prioritas perbaikan kualitas *website* PMB ITTP diutamakan pada kuadran A (RES.2). Kuadran B perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Kuadran C adalah prioritas di masa depan, sedangkan kuadran D kurang penting namun kualitas memuaskan pengguna.
2. Berdasarkan analisis kedua metode pada *website* PMB ITTP, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam metode *WEBQUAL* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel *Service Interaction Quality* menjadi yang paling signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Metode *E-SERVQUAL* menunjukkan *website* PMB ITTP telah memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna, meskipun masih ada area yang perlu diperbaiki, terutama pada variabel RES.2 yang berkaitan dengan kemampuan menangani masalah atau keluhan pengguna dengan cepat. Kedua metode menunjukkan hubungan antara *Service Interaction Quality (WEBQUAL)* dengan *Responsiveness (SERVQUAL)* yang saling melengkapi untuk memastikan pengalaman interaksi yang optimal bagi pengguna *website* PMB ITTP.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah:

Untuk penelitian selanjutnya dapat membandingkan menggunakan metode lain agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan lebih memuaskan.

1. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah pernyataan pada dimensi *Fullfilmen* dan *Compensation* agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Untuk langkah selanjutnya dalam penelitian, direkomendasikan untuk meningkatkan jumlah peserta agar hasilnya menjadi lebih optimal dan dapat dipercaya.