

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian *user satisfaction* terhadap *website* telkomsel, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik terbesar pengguna *website* telkomsel berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki, berdasarkan umur adalah 21 sampai dengan 25 tahun, dan berdasarkan penggunaan adalah sebanyak 1 kali 1 bulan.
2. Hasil penilaian pengguna *website* telkomsel termasuk kedalam kategori baik. Dengan demikian, para pengguna merasa puas menggunakan *website* telkomsel yang dapat dilihat pada tabel 5.2 distribusi jawaban responden lebih banyak menjawab puas dan sangat puas sehingga memperoleh hasil yang valid dan reliabel.
3. Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji F) diketahui bahwa variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent karena nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel.
4. Hasil penilaian berdasarkan pengujian hipotesis (Uji T) diketahui bahwa variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent karena nilai T hitung lebih besar dari pada nilai T tabel.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* telkomsel adalah dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukkan bagi pihak telkomsel sebagai berikut:

1. Harus lebih tepat waktu dalam menyebarkan informasi kepada pengguna melalui *website*, karena sebanyak 3 responden memberikan jawaban tidak puas pada variabel kualitas informasi (*information quality*).
2. Memperbaiki reputasi *website* dan menjamin keamanan pengguna *website* telkomsel, karena 6 responden memberikan jawaban tidak puas pada variabel kualitas interaksi (*service interaction*).
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain *webqual* 4.0 seperti metode *green and pearson* atau metode *End User Computing Satisfaction* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.