

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah serangkaian analisis data dan pembahasan telah dilakukan mengenai Kualitas Website PT.Amayya Tour Bandung menggunakan Metode Webqual 4.0, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Setelah serangkaian analisis data dan pembahasan telah dilakukan mengenai Kualitas Website PT.Amayya Tour Bandung menggunakan Metode Webqual 4.0, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Website PT.Amayya Tour yang sedang berjalan saat ini bisa dikatakan kurang optimal dalam penggunaannya yang dinilai oleh pengguna, hal ini dapat dilihat dari segi Indikator *errors*, dikarenakan rata-ratanya memiliki skor paling kecil diantara indikator lainnya. Hasil skor presentase rata-rata pada indikator *errors* ini sebesar 3,74. Berdasarkan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa *errors* menjadi aspek yang harus ditingkatkan Kembali dengan cara memberikan jalan keluar atau penanganan gangguan server yang lebih baik lagi. Selanjutnya disusul dengan peningktann-peningkatan pada aspek-aspek yang lainnya.

2. Seluruh dimensi termasuk kedalam kategori baik, meskipun jika dilihat dari beberapa pernyataan kuesioner masih terdapat beberapa pernyataan dari pengguna yang masih dalam kategori rendah sehingga perlu untuk dilakukan peningkatan atau evaluasi pada website PT. AmayyaTour.
3. Dari 19 pertanyaan yang membentuk dimensi Webqual 4.0 seluruhnya dinyatakan valid dan terpercaya,. Dimana 3 dimensi Webqual 4.0, Usability, Information Quality, dan Interaction Quality dinyatakan berpengaruh terhadap User Satisfaction.
4. Menurut hasil pengujian data hipotesis, terdapat hubungan yang signifikan antara nilai variabel X (*learnability, memorability, efficiency, errors*) dengan nilai variabel Y (*satisfaction*) dengan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu sebesar $111.951 > 3.09$.
5. Nilai analisis regresi linier berganda, adanya hubungan atau pengaruh positif secara Uji t terdapat pengaruh secara parsial dibuktikan dengan nilai H1, H2, H3 diterima sedangkan H0 ditolak, secara uji keseluruhan atau similitan juga berpengaruh terhadap User Satisfaction website PT. Amayya Tour Bandung.

5.2 Saran

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya jika dalam website amayyatour.co.id terdapat dimensi kualitas website yang mengacu kepada WebQual 4.0 dengan nilai persepsi paling rendah berdasarkan penilaian responden. Indikator yang paling redan tersebut yaitu Indikator *errors* , hal ini

juga didukung oleh hasil uji statistik bahwa PT Amayya diharapkan mencari jalan keluar untuk menangani indikator *errors*