BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada data-data yang telah diperoleh dan melakukan analisa, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* di Korea Expressway, Korea selatan. Termasuk dalam kategori BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penggunaan oleh *user*, Sistem informasi ini dinilai sudah baik dalam melaksanakan fungsi sesuai tujuan nya yaitu pembayaran jasa penggunaan jalan bebas hambatan.
2. Tanggapan responden tentang Ketepatan Waktu Pelayanan di Korea Expressway, Korea selatan. Dikategorikan CUKUP BAIK. Ini menyatakan bahwa Sistem informasi *hi-pass* berpengaruh meningkatkan ketepatan waktu pelayanan.
3. Tanggapan responden tentang Minat Pelanggan di Korea Expressway, Korea selatan. Dikategorikan CUKUP BAIK. Ini menyatakan bahwa Sistem informasi *hi-pass* berpengaruh meningkatkan Minat Pelanggan.
4. Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* memberikan pengaruh 49,6% terhadap Ketepatan waktu Pelayanan. Artinya, Ketepatan waktu pelayanan dipengaruhi oleh Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* sebesar 49,6% dan 50,4% nya adalah pengaruh variabel lain diluar model ini. Ketepatan waktu pelayanan

memberikan pengaruh 66,6% terhadap Minat pelanggan. Artinya, Minat Pelanggan dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan sebesar 66,6%, sedangkan sisanya sebesar 33,4% adalah pengaruh variabel lain diluar model ini.

5. Pengguna terbanyak sistem *hi-pass* ini adalah pegawai perusahaan. Ini didasarkan pada hasil observasi verbal ke setiap responden yang terlibat. Dan setelah melakukan observasi ditemukan bahwa hampir seluruh pegawai perusahaan (sebanyak 36 orang dari 40 orang) mengatakan bahwa mereka menggunakan sistem ini secara teratur dikarenakan mereka memerlukan ketepatan waktu untuk tiba di perusahaan tempat mereka bekerja.

5.1. Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan saran kepada pihak Perusahaan mengenai Sistem Informasi *hi-pass*, Minat Pelanggan, dan Ketepatan Waktu Pelayanan. Adapaun saran yang akan disampaikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pihak terkait agar terus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan.
2. Bagi Negara Indonesia, disarankan mengikuti sistem informasi seperti ini agar kelancaran berkendara di jalan bebas hambatan dapat ditingkatkan juga dapat menggunakan waktu sebaik mungkin selama proses penggunaan sistem.

3. Setelah melakukan penelitian ditemukan bahwa pengaruh variabel lain dalam hubungan antar variabel cukup tinggi, oleh karena itu perluu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui varabel apa saja yang dapat mempengaruhinya.