

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Diambil dari hasil penelitian yang sudah dikerjakan dengan judul Analisis Kualitas Sistem Informasi Hotel OYO di Kota Batam dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) yang dihasilkan *website* oyoos.com sudah dalam kategori yang baik.
2. Tingkat variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang dihasilkan *website* oyoos.com sudah dalam kategori yang cukup baik.
3. Tingkat variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) yang dihasilkan *website* oyoos.com sudah dalam kategori yang cukup baik.
4. Tingkat variabel Kepuasan Pengguna pada *website* oyoos.com sudah dalam kategori cukup baik.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada *website* oyoos.com. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji pengaruh pada thitung yang signifikan. Maka dari itu ditarik kesimpulan mengetahui dan mempelajari tentang *website* ini dijelaskan cukup mudah, dikarenakan lebih mudah mendalami isi dan fungsi dari setiap menu yang ada dalam *website*.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada *website* oyoos.com. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji pengaruh pada thitung

7. yang signifikan. Maka dari itu ditarik kesimpulan bahwa informasi yang tepat, dapat diyakini, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, dan juga perincian informasi yang tepat, disebutkan dapat memberikan pengaruh pada penilaian dari kualitas *website*.
8. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pada *website* oyoos.com. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji pengaruh pada thitung yang signifikan. Maka dari itu ditarik kesimpulan penilaian tentang *website* diperhatikan dari dirasakan aman saat berinteraksi, kemudahan dalam berkomunikasi, adanya ruang untuk komunitas dan personalisasi, mempunyai reputasi yang positif, berbagai hal tersebut disebutkan dapat memberikan pengaruh pada penilaian kualitas pada *website*.
9. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ( $X_1$ ), Kualitas Informasi (*Information Quality*) ( $X_2$ ), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji pengaruh pada Fhitung yang signifikan.

## 5.2 Saran

1. Dari hasil penelitian ini disimpulkan variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ( $X_1$ ), Kualitas Informasi (*Information Quality*) ( $X_2$ ), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ( $X_3$ ) dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna sebesar 86,7% dan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Maka diharapkan

kepada pengelola *website* oyoos.com perusahaan OYO supaya lebih memperhatikan keseluruhan kualitas dan meningkatkan ketiga variabel independen tersebut karena dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna *website* oyoos.com. Hal ini dapat diubah dengan memperbaiki penggunaan fitur chat pada aplikasi pengguna untuk menghubungi pusat bantuan OYO, dan selanjutnya meningkatkan kecepatan masuknya pesanan dari aplikasi lain ke *website* OYO milik *partner*.

2. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi, panduan dan perbandingan untuk melaksanakan penelitian yang sama dimasa mendatang.