

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan berjudul analisis kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* menggunakan metode webqual 4.0, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas dari segi kemudahan penggunaan (*usability*) berpengaruh negatif dan tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT Riway International. Maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam mempelajari *website* ini ternyata sedikit sulit karena pengguna perlu mempelajari lebih dalam lagi setiap modulnya.
2. Variabel kualitas dari segi kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh positif dan juga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT Riway International. Disimpulkan bahwa informasi akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dimengerti, dan juga memiliki detail informasi yang tepat, dikatakan *website* tersebut memberikan kepuasan kepada pengguna *website*.
3. Variabel kualitas dari segi kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT Riway International. Dapat disimpulkan bahwa dalam kemudahan

untuk berinteraksi dalam website ini memang sedikit sulit karena belum tersedia modul untuk berkomunikasi.

4. Kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kepuasan *member*.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan sebelumnya, maka penulis akan memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Diharapkan kepada pengelola website web.riday.com agar dapat lebih memperhatikan keseluruhan kualitas yang terdapat dalam sistem agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan *member*, dan dapat lebih memperhatikan pada sisi kualitas informasi dalam *website* dikarenakan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *member*.
2. Agar lebih meningkatkan kualitas dari sisi kemudahan penggunaan, dari sisi kemudahan aplikasi pengelola website www.riday.com dapat melakukan proses perbaikan untuk dipelajari dan dioperasikan dengan memberitahu lebih rinci proses bisnis tersebut kepada *member* sebelum *member* gunakan.
3. Agar meningkatnya kualitas dari segi kualitas interaksi, pengelola website web.riday.com dapat melakukan proses *service* dengan menyajikan dengan lebih bagus dari keamanan pemakai, rasa personalisasi, rasa komunitas dan kemudahan yang lebih bagus dalam komunikasi.

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