

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dari jawaban responden pada kuesioner penelitian ini, berdasarkan frekuensi jawaban variabel *Satisfaction* sebanyak 88,3% atau sebanyak 353 responden merasa puas dengan *Website* Pos Indonesia.
2. Berdasarkan hasil yang didapat dari uji t dan tingkat signifikan masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format* dan *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia. Sedangkan variabel *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia.
3. Berdasarkan hasil yang didapat dari uji f dan tingkat signifikan masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak Lembaga

Seperti yang sudah dijelaskan, kepuasan pengguna menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas dalam proses pelayanan masyarakat. Maka dari itu disarankan untuk Kantor Pos Indonesia jika ingin melakukan pengembangan lebih lanjut diharapkan untuk dapat melakukan pengembangan *Website* Pos Indonesia khususnya untuk variabel tampilan atau bentuk (*format*) karena memiliki tingkat standar koefisien yang tinggi terhadap kepuasan pengguna, yang berarti memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan model kepuasan yang berbeda seperti *DeLone McLean*, TAM, atau lain sebagainya sehingga dapat diketahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *Website* Pos Indonesia sehingga dapat digunakan sebagai pembandingan.