

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dalam penelitian ini, kesimpulan diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis statistik deskriptif, yang mencerminkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner. dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction) terhadap kualitas Traveloka.com melalui pendekatan WebQual 4.0. Berikut adalah rincian kesimpulan yang diambil:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usability Quality tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction pada traveloka.com. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan navigasi, tata letak, dan desain antarmuka penting, pengguna mungkin lebih fokus pada faktor lain, seperti kualitas informasi dan layanan interaksi, dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Pengguna Traveloka kemungkinan sudah terbiasa dengan fitur-fitur yang ada sehingga faktor Usability tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka.
2. Information Quality terbukti memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna sangat menghargai informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Faktor ini memungkinkan pengguna untuk membuat keputusan yang lebih baik, terutama dalam memilih produk atau layanan perjalanan yang disediakan oleh Traveloka. Hal ini menekankan pentingnya menyediakan konten yang informatif dan relevan dalam mendukung pengalaman pengguna.
3. Service Interaction Quality merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan kepuasan pengguna. Pengguna cenderung lebih puas dengan layanan yang responsif, dapat dipercaya, dan memberikan pengalaman personal. Contoh konkret termasuk dukungan pelanggan yang cepat tanggap dan fitur rekomendasi berbasis preferensi. Faktor ini membantu memperkuat hubungan positif antara pengguna dan platform, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan Information Quality dan Service Interaction Quality untuk meningkatkan User Satisfaction, sementara kualitas Usability Quality meskipun relevan, bukan merupakan faktor utama yang menentukan User Satisfaction terhadap Traveloka

## **5.2. Saran Pengembangan**

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Karena Usability Quality tidak signifikan, Traveloka dapat lebih memprioritaskan peningkatan Information Quality dan Service Interaction Quality, yang terbukti lebih memengaruhi User Satisfaction. Meski tidak signifikan, Traveloka tetap disarankan untuk mempertahankan tingkat Usability Quality baik secara navigasi maupun desain yang intuitif agar pengguna tetap nyaman.
2. Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan untuk menambahkan atau mengombinasikan metode WebQual 4.0 dengan framework lain dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas website, misalnya penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan metode webqual 4.0 dengan ESqual. Hal ini dapat menghasilkan hasil pengukuran yang lebih optimal dan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan pengguna.