

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan ringkasan hasil penelitian yang telah dilakukan secara menyeluruh, serta memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pengguna website Tiket Wisata Surabaya dengan pendekatan model End User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa variabel Content, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) berdasarkan hasil uji hipotesis. Namun, terdapat satu variabel, yaitu Format, yang menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna adalah Timeliness, yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pembaruan informasi merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Tiket Wisata Surabaya.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, berikut beberapa saran yang dapat direkomendasikan sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, faktor yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Tiket Wisata Surabaya yaitu *Content, Accuracy, Ease of Use, dan Timeliness*. Sementara itu, variabel *format* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat memperluas model ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Tiket Wisata Surabaya.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperdalam hasil studi ini melalui pendekatan kualitatif, seperti mendalami hubungan antar variabel yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan.

3. Bagi pengembang *website* disarankan untuk rutin melakukan evaluasi dan pengembangan sistem, karena kepuasan pengguna merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan pada suatu *website*.