

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka Peneliti dapat menyimpulkan hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. *Service Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*
2. *Visual Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Peneliti memberikan saran bagi para peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan variabel selain variabel *service interaction quality*, dan *visual quality* karena melalui penelitian ini sudah dapat dibuktikan bahwa *service interaction quality* dan *visual quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

5.2.2 Saran Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan keinginan Konsumen Uplink.id sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal sekaligus nyaman bagi para calon pengguna maupun pengguna Uplink.id. Penelitian ini dapat menjadi perhatian bagi para penyedia layanan website Uplink.id untuk lebih memperhatikan pelayanan waktu yang tepat, Ukuran huruf yang sesuai, dan penyedia layanan website Uplink.id harus lebih memperhatikan kepuasan konsumen sehingga dapat menjadi solusi bagi para pengguna

5.3 Keterbatasan Penelitian

Responden dalam penelitian ini hanya dilakukan di kota Surabaya dan Kudus. Peneliti tidak melakukan pengambilan sampel secara merata di setiap kota dikarenakan

keterbatasan waktu, dan populasi yang tidak diketahui. Selain itu pada penelitian ini tidak memiliki normalitas data.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeli, R. R. Z. (2018). Analisis Hubungan Usability, Information, dan Service Interaction Terhadap Kepuasan Pengguna Agen Perjalanan Online, Thesis, Surabaya: Program Pascasarjana Institut Sepuluh November Surabaya, Didapat dari <https://repository.its.ac.id/>.
- Ahdiat. (2022). 10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal II Tahun 2022. Diakses 15 Mei 2023 pukul 02.30 WIB., di dapat dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/21/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-ii-2022>
- Almeida, F. (2017). Concept and Dimension of Web 4.0. *International Journal of Computers and Technology*, November.
- Andul (2023). Teknik Pengambilan Sampel Penelitian: Macam & Penjelasan. Diakses 19 Juni 2023 pukul 08.35 WIB., di dapat dari <https://deepublishstore.com/blog/teknik-pengambilan-sampel/>
- Anggraeni, M., Sanaji, S. (2021). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Kinerja Pemasaran Selama Pandemi Covid-19 Dengan Mediasi Kemampuan Inovasi dan Kemampuan Branding (Studi Pada Pelaku UMKM yang Menggunakan Media Sosial), *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 9, No. 2.
- Annur. (2023). Banyak Pelaku E-commerce Lokal Belum Gunakan Website Untuk Jualan. Diakses 15 Mei 2023 pukul 02.25 WIB., di dapat dari <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2023/03/02/banyak-pelaku-e-commerce-lokal-belum-gunakan-website-untuk-jualan>
- Ariawan, P. D., Sudiarta, I. W., Sudita, I. K. (2019). Proses Pengajaran Mosaik di SMK Negeri 1 Sukasada, *Jurnal Pendidikan Seni Rupa Undiksha*, Vol. 9, No. 2, pp 69-76.
- Basmatulhana (2022) Ketahui Jenis-jenis Sampling Agar Tak Salah Saat Penelitian. Diakses 29 Mei 2023 pukul 09.40 WIB., di dapat dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6140687/ketahui-jenis-jenis-sampling-agar-tak-salah-saat-penelitian>

- Bintari, W. P., Udayana, I. B. N., dan Maharani, B. S. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri), *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 20 No. 1, Maret.
- Devi, S. A., Muhammad, S. (2018). Analisis Pengaruh Outcome Quality, Interaction Quality, Peer-to-Peer Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Larissa Aesthetic Center Jl. C Simanjutak, Februari.
- Djollong, A. F. (2014). Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif, Vol. 2, No 1, September 2014.
- Fikri, S., Wiyani, W., dan Suawandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, Januari.
- Fitanto, Y. R., Wijoyo, S. H., dan Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Kualitas Website Jawa Pos Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi pada PT. Jawa Pos), *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 9, September: pp 8754 – 9763.
- Ghozali, H. I., M. Com, Ph.D. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate.
- Hamzah, A. A., Syarief, A., dan Mustikadara, I. S. (2012). Pengaruh Tampilan Terhadap Motivasi Belajar Berdasarkan Kategori Website E-Learning, *Jurnal Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Komunikasi*, Juni.
- Hanafy. (2022). Mengenal Apa itu Web 1.0 sampai Web 3.0. Diakses 15 Mei 2023, pukul 01.35 WIB, di dapat dari <https://www.codepolitan.com/blog/mengenal-apa-itu-web-10-sampai-web-30>
- Hassan, L. (2014). Evaluating the Usability of Educational Website Based on Students Preferences of Design Characteristics. *International Arab Journal of e-Technology*, Vol. 3, No. 3, Januari.
- Hidayat, S. S., Handoko, F., Laksamana, D. I. (2017). Peningkatan Quality Ownership Untuk Menjaga Kualitas Produk Di PT. XYZ Dengan Metode Continous Improvement. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, vol. 3, No. 2, Agustus.

- Hidayat. (2021). Metode Penelitian Adalah: Pengertian, Tujuan, Jenis, Manfaat, Contoh. Diakses 15 Mei 2023, pukul 2.01 WIB., di dapat dari <https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html>
- Ichsandrya, O., dan Suryani, E. (2020). Analysis of PDDikti Website User Satisfaction Using Webqual, *IPTEK Journal of Proceedings Series*, No. 6.
- Junaidi, J. (2015). Memahami Skala-Skala Pengukuran. Mei
- Kurniawan. (2021). Fungsi Website dalam Kegiatan Sehari-hari, Pemberi Informasi hingga Media Komunikasi. Diakses 15 Mei 2023 pukul 02.27 WIB., di dapat dari <https://www.merdeka.com/jabar/fungsi-website-dalam-kegiatan-sehari-hari-pemberi-informasi-hingga-media-komunikasi-klm.html>
- Latifatunnisa. (2022). Metode Pengumpulan Data: Jenis dan Langkah-Langkah. Diakses 15 Mei 2023, pukul 02.06 WIB, di dapat dari <https://revou.co/panduan-teknis/metode-pengumpulan-data#:~:text=Penutup-Metode%20pengumpulan%20data%20adalah%20cara%20yang%20dilakukan%20untuk%20mengumpulkan%20dan,metode%20pengumpulan%20data%20yang%20berbeda>
- Li, F., Lu, Hui., Hou, M., Cui, K., dan Darbandi, M. (2021). Customer Satisfaction With Bank Service: The Role of Cloud Services Security, E-learning, dan Service Quality. *Jurnal Technology in Society*, December.
- Loiacono, E. T., Watson R. T, dan Goodhue, D. L. (2015). WebQual: An Instrument for Consumen Evaluation of Web Sites, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 11, No. 3, Agustus: pp 51-87.
- Manik, S., Salamah, I., dan Susanti E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya, *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*, Juli.
- Mely. (2015). Hasil Survei Mengungkapkan Media Sosial Paling Digemari di Indonesia. Diakses 24 maret 2023, pukul 12.53 WIB., di dapat dari <https://www.gatra.com/news-548811-nasional-hasil-survei-mengungkapkan-media-sosial-paling-digemari-di-indonesia->

[.html#:~:text=Laporan%20We%20Are%20Social%20mengungkapkan,2021%20sebesar%20170%20juta%20orang](#)

- Muhsin, A., dan Zuliestiana, D. A, S.E., M.M. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung, *Jurnal e-Proceeding of Management*, Vol. 4, No. 3, Desember, pp 24 25.
- Nielsari, A., Yohana, C., dan Fidhyallah, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen, *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, Vol 2, No. 3.
- Nursyamsyi, M. R., dan Imaniawan, F. F. D. (2021). Evaluasi Kualitas Website Mitratel dengan Pendekatan Webqual dan Importance Performance Analysis, *Jurnal Ilmiah Elektronika dan Komputer*, Vol. 14, No. 2, Desember: pp 312-324.
- Putri, A. F. (2019). Pentingnya Orang Dewasa Awal Menyelesaikan Tugas Perkembangannya, *Indonesian Journal of School Counseling*, Vol 3, No. 2, Agustus: pp 35-40.
- Qothurnnada. (2022). Populasi: Arti, Ciri, Jenis, dan Faktor yang Mempengaruhi. Diakses 15 Mei 2023, pukul 01.53 WIB., di dapat dari <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6267188/populasi-arti-ciri-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi>
- Rahimallah, M. T. A., S.IP., M.I.P., Saputra, A. N, S.IP., M.Si., Khaldun R.I, BA. IR., MA., Asriani, S. IP., M.Si., Amiruddin, A., S.IP., MA., dan Utami, S. IP., M.I.P. Dasar-Dasar Statistik Sosial.
- Salma. (2023). Teknik Pengumpulan Data Pengertian, Jenis, dan Contoh. Diakses 15 Mei 2023, pukul 02.01 WIB di dapat dari <https://penerbitdeepublish.com/teknik-pengumpulan-data/>
- Saputri, F. S., dan Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Akutansi dan Pajak*, Vol. 23, No. 02, pp 1-17.
- Solanki, M. R., dan Dongaonkar, A. (2016). A Journey of Human Comfort: Web 1.0 to Web 4.0, *International Journal of Research and Scientific Innovation*, Vol III, September: pp 75-78.
- Sumartini. (2012). Sejarah Web 2.0. Diakses 15 Mei 2023, pukul 1.49 WIB. Di dapat dari <https://www.unpas.ac.id/sejarah-web-2-0/>

- Tumimbang, J. D. F., Lengkong, V. P. K., Uhing, Y. (2016). Analisis Servicescape, Interaction Quality, Service Convenience Terhadap Service Quality Pada Beberapa Minimarket Di Kota Manado, *Jurnal EMBA*, Vol 4, No. 1, Maret: pp 945-955.
- Warjijono., dan Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0, *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 5, No. 2, Mei: pp 139-146.
- Winarso. (2021). Apa Itu Website?. Diakses 15 Mei 2023 pukul 02.17 WIB., di dapat dari <https://dailysocial.id/post/apa-itu-website#:~:text=Web%204.0%20sendiri%20merupakan%20private,miliki%20yang%20dijalankan%20secara%20online.>
- Wu, O., Chen, Y., Li, Bing., Hu, W. (2011). Evaluating the Visual Quality of Web Pagers Using a Computational Aesthetic Approach. Februari
- Wuryaningsih, T. I., Setioko, B., dan Sari, S. R. (2018). Visual Quality Effect On Sustainability of Kampung Pelangi Semarang, *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, Vol 20, No. 2, pp 98-106.
- Yoshio. (2022). Masyarakat Pakai Internet untuk Media Sosial dan Pesan Singkat. Diakses 24 maret 2023, pukul 01.01 WIB., di dapat dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/21/masyarakat-pakai-internet-untuk-media-sosial-dan-pesan-singkat>
- (2019). Desain Penelitian Kualitatif. Diakses 15 Mei 2023, pukul 01.40 WIB., di dapat dari <https://pasca.undiksha.ac.id/desain-penelitian-kualitatif/#:~:text=Definisi%20desain%20penelitian%2C%20yaitu%20strategi,apa%20yang%20menjadi%20fokus%20penelitian.>