

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Simpulan

Hasil penelitian ini menghasilkan informasi bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* yang membentuk dimensi *servqual*, memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari layanan UNISYS. Sedangkan variable *empathy* pada dimensi *servqual* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan UNISYS. Variabel *usability quality*, *website design quality* dan *information quality* yang membentuk dimensi *webqual*, memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari layanan UNISYS. Variabel kepuasan terhadap layanan (*service satisfaction*) terhadap variabel kepuasan pengguna berkontribusi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan UNISYS. Variabel kualitas layanan web (*web satisfaction*) terhadap variabel kepuasan, ternyata memiliki kontribusi untuk mempengaruhi kepuasan pengguna layanan UNISYS.

Model kerangka penelitian ini bisa digunakan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap layanan, yaitu UNISYS. Indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan layanan UNISYS adalah *service satisfaction*, *web satisfaction*, *tangibles*, *website design quality*, *assurance*, *information quality*, *reliability*, *responsiveness*, dan *usability quality*. Sedangkan indikator yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan UNISYS adalah *empathy*. Penggabungan dua model ini, yaitu model *servqual* dan model *webqual* ternyata dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna suatu layanan, untuk kasus ini sebagai objek penelitian adalah UNISYS.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat disarankan beberapa hal :

A. Bagi Pemilik Layanan

Untuk pemilik layanan agar terus memberikan layanan yang terbaik bagi pada penggunanya, pihak pemilik layanan perlu memperhatikan dan memperbaiki dimensi-dimensi berdasar pada penelitian yang peneliti lakukan. Sehingga didapat sebuah layanan yang baik.

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

Obyek penelitian diharapkan dapat diperluas lagi mengingat penelitian ini masih jauh dari sempurna. Masih terdapat responden yang mengisi kuesioner dengan data netral. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya tidak mengikutsertakan pilihan netral dalam pengambilan kuesioner, sehingga informasi data yang didapatkan akan menjadi lebih berbobot.