

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Kembali Sibering Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dengan Penggunaan Berkelanjutan pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik yang didapat mahasiswa maka semakin meningkat pula Penggunaan Sibering Kembali pada mahasiswa. Penggunaan Berkelanjutan ditentukan oleh Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik sebesar 71,6% sedangkan 28,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Penggunaan Berkelanjutan pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi Kepuasan mahasiswa maka semakin meningkat pula Penggunaan Kembali Sibering pada mahasiswa. Penggunaan Berkelanjutan ditentukan oleh Kepuasan

Kosnumen sebesar 69,3% sedangkan 30,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan kepuasan konsumen merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan berkelanjutan. Kualitas layanan elektronik dan kepuasan konsumen berhubungan positif dan signifikan dengan penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas layanan elektronik terhadap penggunaan berkelanjutan, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan elektronik maka akan meningkat pula terhadap penggunaan berkelanjutan. Oleh sebab itu, kualitas layanan elektronik yang merupakan faktor strategis dalam meningkatkan penggunaan berkelanjutan dan harus dimaksimalkan dalam proses kegiatannya sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dalam penggunaan berkelanjutan Sibering pada mahasiswa.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kualitas layanan elektronik terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator kemudahan dan kecepatan dalam mengakses yaitu sebesar 25,7%, tingginya presentase tersebut menggambarkan bahwa mahasiswa yang telah menggunakan Sibering lebih memiliki kesadaran akan

bagaimana kecepatan dan kemudahan dalam mengakses siberling. Sedangkan yang memiliki skor terendah adalah indikator situs aman dan melindungi informasi pengguna yaitu sebesar 24,5%. Rendahnya presentase tersebut dikarenakan dengan kualitas layanan yang baik maka sudah pasti mereka telah mendapatkan kepuasan namun belum tentu mereka akan menggunakan Siberling dimasa yang akan datang. Hal ini menunjukkan bahwa harus ada peningkatan mutu yang dilakukan pengembang Siberling fakultas ekonomi.

Selanjutnya, hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan konsumen yang tertinggi adalah indikator konten siberling mudah dimengerti yaitu sebesar 20,4%. Tingginya presentasi tersebut menggambarkan bahwa pentingnya konten yang baik dalam memberikan dukungan yang dapat menumbuhkan keinginan mahasiswa dalam menggunakan Siberling, sedangkan indicator kepuasan konsumen terendah adalah indikator kualitas layanan yang diberikan baik yaitu sebesar 19,8%. Rendahnya presentase skor tersebut disebabkan karena individu dalam menggunakan Siberling perlu dukungan dalam pelayanan yang baik sehingga mampu menumbukan keinginan individu dalam menggunakan Siberling kembali. Hal ini menunjukan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas layanan dimasa yang akan datang.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam

meningkatkan penggunaan berkelanjutan Sibering pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, antara lain:

1. Diketahui indikator terendah pada variabel penggunaan berkelanjutan yaitu manfaat yang diharapkan dengan persentase 33,2%. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa yang menggunakan e-learning, lebih memilih situs web lain. Peneliti sendiri menganggap seharusnya mahasiswa bisa menggunakan Sibering yaitu situs yang sudah ada. Peneliti menyarankan mahasiswa untuk lebih memanfaatkan situs fakultas yang sudah ada supaya bisa digunakan dengan baik.
2. Diketahui indikator terendah pada variabel kualitas layanan elektronik yaitu situs aman dan melindungi informasi pengguna dengan persentase sebesar 24,5%. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa untuk melakukan pembelajaran e-learning tidak hanya di situs Sibering saja, tetapi bisa menggunakan situs sejenis lainnya. Peneliti menyarankan kepada pengembang situs Sibering untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik pada Sibering, contohnya dengan membuat Konten yang lebih menarik dan baik lagi.
3. Diketahui indikator terendah pada variabel kepuasan konsumen yaitu pada indikator kualitas layanan yang diberikan baik sebesar 19,8%. Hal ini menandakan bahwa individu masih kurang mendapat layanan yang baik saat menggunakan Sibering. Peneliti menyarankan untuk pengembang Sibering dalam meningkatkan

kualitas layanan supaya meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Sibering.

4. Bagi para peneliti yang ingin meneliti penggunaan berkelanjutan, diharapkan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi penggunaan berkelanjutan agar penelitian selanjutnya lebih bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan tentang Sibering.