

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dan uji statistik, penulis akan menjabarkan kesimpulan yang didapat dari pengaruh karakteristik website Toyota terhadap kepuasan pelanggan kendaraan merk Toyota. Dimana Karakteristik yang dimaksud adalah terdiri dari faktor Kenyamanan, Design Situs, Informatif, Keamanan, dan Komunikasi. Antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kenyamanan dalam menggunakan website Toyota Berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,026 < 0,05$  dengan kepuasan pelanggan kendaraan merk Toyota. Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa kenyamanan dalam menggunakan website akan mempengaruhi kepuasan responden yang mengunjungi website Toyota tersebut.
2. Design tampilan situs website Toyota berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,042 < 0,05$  terhadap kepuasan pelanggan kendaraan merk Toyota yang menggunakan website tersebut. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tampilan atau design suatu website, akan mempengaruhi kepuasan responden yang menggunakan website Toyota tersebut.
3. Tampilan Informatif dari website toyota tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,130 > 0,05$  dengan kepuasan pelanggan merk Toyota. Dalam penelitian ini menunjukkan Informatif tidak

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang mengunjungi web Toyota tersebut.

4. Keamanan dalam mengakses website Toyota berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Keamanan dalam mengakses situs sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang mengaksesnya, karena merasa aman dalam mengakses situs Toyota tersebut.
5. Komunikasi dalam situs Toyota berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan kepuasan pelanggan kendaraan merk Toyota. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, komunikasi yang terjadi dalam situs berupa komunikasi antar pengguna situs atau yang sedang mengakses situs Toyota, sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna situs Toyota Tersebut.

## 5.2 Saran

Berikut ini penelitimemberi saran dan masukan untuk peneliti selanjutnya, dan juga untuk perusahaan:

1. Tempat observasi yang diambil adalah tempat dimana responden yang mayoritas pengguna merk Toyota
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sebagian kecil penilaian mengenai karakteristik dari situs yg akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat memperbaiki karakteristik dari situs yang sudah ada saat ini. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan lebih maju dalam hal teknologi.

3. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan penelitian yang lebih baik.