

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis *C2C E-commerce* (studi asosiatif kausal pada pengguna Tokopedia di kalangan mahasiswa FEBI UINSU) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $7.858 > 1.661$ .
2. Bahwa variabel kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar  $0.39 < 0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar  $2.092 > 1.661$ .
3. Bahwa berdasarkan uji F variabel kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikansi secara simultan terhadap variabel kemudahan pengguna dengan nilai signifikansi hasil regresi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel  $34.620 > 1.80$ .

#### B. Saran

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka berdasarkan kesimpulan di atas, disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Tokopedia. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna mempunyai peranan penting terhadap kepuasan pengguna, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

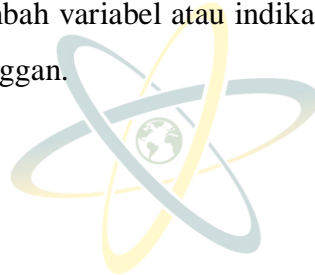
##### 1. Bagi Perusahaan

Untuk Tokopedia agar kiranya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi aplikasi maupun *website*-nya, sehingga menambah minat masyarakat untuk membeli dan menggunakan serta meningkatkan kualitas pengguna. Hal itu

dikarenakan kepuasan pengguna merupakan suatu hal sangat penting, sehingga kemudian akan berdampak positif terhadap perusahaan yang merupakan salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia. Juga kiranya agar terus bertanggung jawab dan lebih meningkatkan kepuasan seluruh pengguna Tokopedia, serta memperbaiki sistem-sistem yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna Tokopedia.

## 2. Bagi peneliti

Mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam penelitian ini, maka diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dapat lebih menyempurnakan penelitian ini seperti menambah variabel atau indikator-indikator yang lain dalam menganalisa kepuasan pelanggan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN