

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini yang telah diuraikan dalam bab 3 terkait pengaruh kualitas web terhadap kepuasan pengguna dengan trust sebagai variabel intervening (pada pengguna aplikasi carousell di kota semarang), kesimpulan saran ini dapat dijadikan refrensi dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas web terhadap kepuasan pengguna dengan trust pada pengguna aplikasi carousell. Demikian, penelitian ini diharapkan perusahaan lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas web, kepuasan pengguna dan trust.

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas website memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Carousell di Kota Semarang. Semakin baik kualitas website, terutama dalam aspek kejelasan informasi, kemudahan navigasi, serta kecepatan akses, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan platform ini. Pengguna yang dapat dengan mudah mengakses informasi produk, melakukan pencarian barang, serta menyelesaikan transaksi tanpa hambatan teknis akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi Carousell. Selain itu, trust atau kepercayaan juga berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas website dan kepuasan pengguna. Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi, perlindungan pengguna, serta transparansi informasi membuat pengguna lebih yakin dalam melakukan transaksi. Dengan kata lain, meskipun kualitas website

secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, trust semakin memperkuat hubungan tersebut. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala, seperti sistem keamanan transaksi yang belum optimal dan kecepatan akses website yang masih menjadi keluhan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas website serta penguatan trust menjadi langkah strategis bagi Carousell dalam meningkatkan kepuasannya. Perbaikan pada aspek perlindungan transaksi dan optimalisasi sistem website akan membantu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna dalam jangka panjang. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, Carousell dapat terus bersaing dengan platform e-commerce lainnya dan mempertahankan loyalitas pengguna.

- Kualitas website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Carousell di Kota Semarang.
- Semakin baik kualitas website, terutama dalam aspek kejelasan informasi, kemudahan navigasi, dan kecepatan akses, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan platform.
- Pengguna merasa lebih nyaman dan puas ketika mereka dapat dengan mudah mengakses informasi produk, melakukan pencarian barang, serta menyelesaikan transaksi tanpa hambatan teknis.
- Trust atau kepercayaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam memperkuat hubungan antara kualitas website dan kepuasan pengguna.
- Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi, perlindungan pengguna, serta transparansi informasi membuat pengguna lebih yakin dalam melakukan transaksi.

- Meskipun kualitas website secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, keberadaan trust semakin memperkuat hubungan tersebut.
- Masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti sistem keamanan transaksi yang belum optimal dan kecepatan akses website yang masih menjadi keluhan pengguna.
- Peningkatan kualitas website serta penguatan trust menjadi langkah strategis bagi Carousell dalam meningkatkan kepuasan penggunanya.
- Perbaikan pada aspek perlindungan transaksi dan optimalisasi sistem website akan membantu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna dalam jangka panjang.
- Dengan perbaikan tersebut, Carousell dapat terus bersaing dengan platform e-commerce lainnya dan mempertahankan loyalitas pengguna.

#### **4.2 Saran**

- Saran Bagi Perusahaan

Untuk meningkatkan kualitas website Carousell dan kepuasan pengguna, beberapa langkah dapat diterapkan. Pertama, optimasi kecepatan akses dapat dilakukan dengan meningkatkan performa server, menerapkan kompresi pada gambar dan video, serta memastikan tampilan website tetap responsif di berbagai perangkat. Kedua, keamanan transaksi perlu ditingkatkan dengan menerapkan sistem pembayaran yang lebih aman seperti escrow atau dompet digital, memperketat proses verifikasi penjual, serta memberikan edukasi kepada pengguna mengenai transaksi yang aman. Ketiga, layanan pelanggan harus diperbaiki dengan meningkatkan respons tim dukungan,

menyediakan panduan yang lebih jelas, dan memanfaatkan fitur chat untuk bantuan langsung. Keempat, pengalaman pengguna dapat ditingkatkan dengan memperbarui desain antarmuka agar lebih mudah digunakan, mengoptimalkan fitur pencarian, serta menampilkan produk secara lebih menarik dan informatif. Terakhir, transparansi informasi harus diperkuat dengan memastikan deskripsi produk akurat, meningkatkan keandalan sistem ulasan dan rating, serta memperjelas kebijakan terkait pengembalian barang dan penyelesaian sengketa. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Carousell dapat memberikan layanan yang lebih baik, membangun kepercayaan pengguna, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

- **Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian mendatang disarankan untuk mengeksplorasi metode yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau kombinasi kuantitatif dan kualitatif (mixed-method), guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna aplikasi Carousell. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup dengan menambahkan variabel lain, seperti loyalitas pelanggan, pengalaman pengguna (user experience), atau efektivitas strategi pemasaran dalam aplikasi, sehingga hasil analisis menjadi lebih komprehensif. Tidak hanya itu, cakupan penelitian juga dapat diperluas dengan tidak hanya berfokus pada pengguna di Kota Semarang, tetapi juga membandingkannya dengan pengguna dari kota lain atau bahkan negara lain untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas. Selain itu, mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan perubahan tren e-commerce, penelitian berikutnya dapat meneliti bagaimana pergeseran perilaku konsumen memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi jual beli online. Dalam hal

metode analisis, pendekatan yang lebih kompleks seperti Structural Equation Modeling (SEM) dapat digunakan untuk memahami hubungan antarvariabel secara lebih mendetail. Sementara itu, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem keamanan transaksi masih menjadi tantangan bagi pengguna, sehingga penelitian mendatang dapat lebih berfokus pada aspek perlindungan konsumen, regulasi, serta mekanisme pengamanan transaksi dalam platform e-commerce. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam ekosistem e-commerce.