

BAB 5

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana, antara sistem *e-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pengguna di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data deskriptif ditarik kesimpulan bahwa penilaian tertinggi dari variabel X (*e-service*) dengan 4 dimensi yang ada ialah pada *Responseveness* dengan total nilai 33,66% Hal ini menggambarkan bahwa tanggapan terhadap sistem *e-service* yang memberikan layanan yang tepat dan cepat merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna sistem *e-service* di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II dan Persentase penelitian yang paling rendah terdapat pada *Website Usability* dengan persentase sebesar 16,50% hal ini menggambarkan bahwa sistem *e-service* dalam menyajikan tampilan ui atau tema yang sesuai dengan keinginan pengguna dinilai rendah oleh para pengguna.
2. Berdasarkan analisis data deskriptif ditarik kesimpulan bahwa penilaian tertinggi dari variabel Y (kepuasan pengguna) dengan 4 dimensi yang ada pada *Content* dengan total nilai 33,94%. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan terhadap pengguna sistem *e-service* yang memberika content dengan mudah digunakan cepat dan efisien merupakan hal yang sangat penting bagi kepuasan pengguna *e-service* di PT. IPC TPK Tanjung Priok II dan Persentase penelitian yang paling rendah terdapat pada *Timeless* dengan persentase sebesar 16,51% hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kecepatan memperoleh data dari sistem *e-service* dinilai masih rendah.
3. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana mengenai pengaruh sistem *e-service* terhadap kepuasan pengguna di temukan nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,668. Sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan antara variabel X

terhadap Variabel Y sebesar 0,668 atau 66,8%. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,446 yang artinya bahwa pengaruh variabel bebas (*e-service*) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna) sebesar 44,6% dan 55,4% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lainnya diluar penelitian.

4. Berdasarkan hasil uji F/ANOVA tentang pengaruh *e-service* terhadap kepuasan pengguna diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 78,86 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi. Yang artinya ada pengaruh antara variabel X (*e-service*) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).
5. Berdasarkan temuan hasil penelitian tersebut, maka diyakini hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu Logistik Kelautan, khususnya mengenai sistem *e-service* dalam industri supply chain, sekaligus mengukuhkan teori sebelumnya dan memodifikasi teori yang ada menjadi suatu penelitian yang memberikan pengaruh yang cukup besar pada kepuasan, dan memperjelas bahwa pelaksanaan *e-service* merupakan faktor yang efektif bagi kemajuan sebuah pelabuhan sebagai alternatif strategi guna meningkatkan kepuasan pengguna yang merupakan tujuan dari sebuah penyedia jasa.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan atas jawaban dari masalah pokok penelitian, yaitu terdapat pengaruh antara sistem *e-service* terhadap kepuasan pengguna.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh sistem *e-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pengguna di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, pada *Website Usability* dengan persentase sebesar 16,50% hal ini menggambarkan bahwa sistem *e-service* dalam menyajikan tampilan ui atau tema yang sesuai dengan keinginan pengguna dinilai rendah oleh para pengguna. Maka dari itu penulis menyarankan membuat suatu pilihan beberapa tampilan tema terbaru yang dapat dipilih oleh para pengguna sesuai dengan keinginan para pengguna sistem *e-service*.
2. Berdasarkan hasil penelitian, *Timeless* dengan persentase sebesar 16,51% hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kecepatan memperoleh data dari sistem *e-service* dinilai masih rendah. Maka dari itu penulis merekomendasikan untuk meningkatkan kecepatan jaringan sistem *e-service* agar dapat memberikan update yang actual secara cepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II.
3. Secara keseluruhan sistem *e-service* yang dijalankan pihak IPC TPK Tanjung Priok II dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pelaksanaan sistem *e-service* harus didukung juga dengan pelayanan dan performa yang baik oleh seluruh divisi yang terkait. Berkaitan dengan keluhan yang disampaikan oleh beberapa pengguna di BAB 1 kepada pihak Customer Service mengenai ketepatan waktu update *actual* data sebaiknya pihak terkait dapat memaksimalkan lagi persoalan tersebut agar nantinya keluhan-keluhan tersebut tidak muncul Kembali