

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Mengacu pada hasil analisis deskriptif dan analisis statistic inferensial menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS), maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Y).
2. Variabel Kualitas Layanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Y).
3. Variabel Faktor Emosional (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Y).
4. Variabel Harga (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Y).
5. Variabel Biaya dan Kemudahan (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Y).

6.2 Saran-Saran

Untuk mencapai Kepuasan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik maka penyedia Jasa perlu memperhatikan Variabel-variabel

yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan yakni, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Faktor Emosional, Faktor Harga, Biaya dan Kemudahan. Penyedia jasa tentunya dapat memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas Produk, Penyedia Jasa terus Melakukan peningkatan terhadap kinerja, Keandalan dan kesesuaian dengan spesifikasi yakni dengan melakukan proses pendataan atau registrasi agar lebih tepat dan cepat, konektivitas yang baik serta kesesuaian dengan hasil pengumuman.
2. Kualitas Layanan, Penyedia jasa perlu Melakukan peningkatan terhadap bukti langsung, daya tanggap dan jaminan yakni dengan melakukan perbaikan seperti menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, karyawan yang mempunyai daya tanggap yang baik dan jaminan keamanan data pengguna lebih baik.
3. Faktor Emosional, Penyedia Jasa terus berusaha untuk memenuhi Keinginan pengguna dan meyakinkan calon pengguna untuk menggunakan jasa Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
4. Faktor Harga, Penyedia jasa perlu menetapkan harga yang relatif murah dan kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa.
5. Biaya dan Kemudahan, Penyedia Jasa perlu memberikan Kemudahan dengan pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga tidak membuang-buang waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku ;

- Engel. James F. Ddk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Edisi Keenam. Jakarta Binarupa Aksara.
- Ferdinan, Augusty. 2011, *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penellitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2009 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Universitas Diponegoro.
- Irawan , Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Kivets, R. Dan I.Simonson.2002. *Earning the Righth to indulge: Effort as Determinant*
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Marketing Management; Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi Indonesia. Jlid 1`. Jakarta. PT.Prenhallindo.
- Kotler,P .2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: salemba empat
- Mowen, Jhon C, Michael S. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Riduwan, 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Soeharno, 2006. *Teori Ekonomi Mikro*. Penerbit ANDI Yogyakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan RYD*; Alfabeta Bandung.
- Zeithaml, Valerie A. Dan Mary jo Bitner.2005, *Customer contributions and roles in Service deliveri*. Nort Carolina: University Of Nort Carolina

Jurnal ;

- Beni Nopheka, Pan Budi Marwoto, Rizal Ruben Manullang 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Lpse dalam pelaksanaan pada Lelang Barang dan Jasa Lpse Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung : Manajemen Bisnis*, Volume 2 Nomor 1, Februari 2015
- Dzuratus Sa'adah, 2004. *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas dalam menggunakan Warung Internet Dieng – Net Malang* : Fakultas Ekonomi UIN

Mei Andika, 2012. *Analisis Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada minimarket alfamart di kota malang* : Fakultas Ekonomi UIN

Subaidi, 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada usaha jasa Internet Zaisya Net Malang* : FE-UIN

Wili Andri Merdian, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* : Manajemen, No 12 Yogyakarta

Website ;

<https://media.neliti.com>

www.kpk.go.id,2009

www.lpse.go.id

www.lkpp.go.id

www.pengadaan-nasional.bappenas.go.id

Undang-Undang ;

INPRES No. 23 Tahun 2003

