

## BAB V

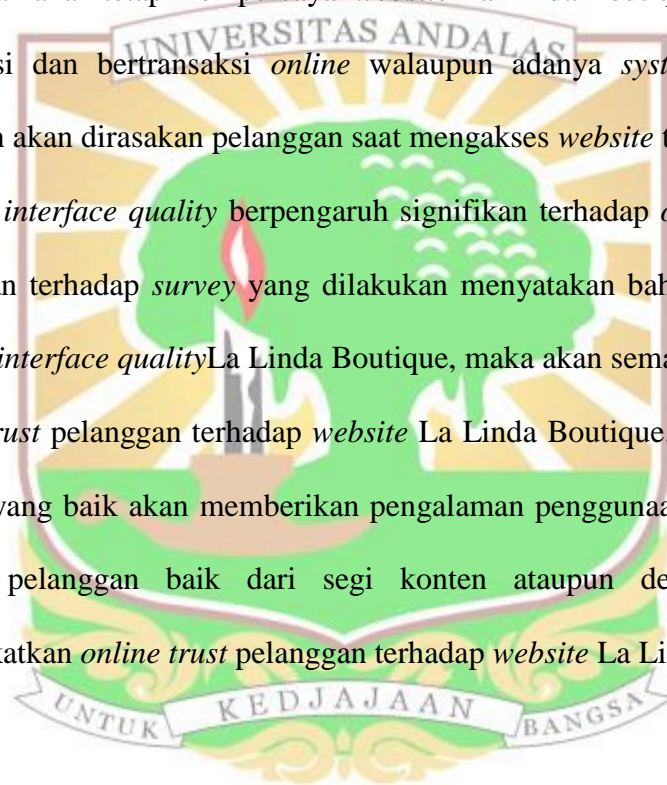
### KESIMPULAN

#### 1.1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *website interface quality* dan *system anxiety* terhadap *online trust* dalam mengunjungi *website* La Linda Boutique. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas konstruk *website interface quality*, *system anxiety*, dan *online trust*. Penelitian ini mengambil 120 jumlah sampel dari pelanggan atau orang yang kenal dengan La Linda Boutique. Data dimasukkan ke dalam program SPSS 16.0, lalu diolah menggunakan program PLS 3.0. Ada tiga hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini berdasarkan variabel yang sudah ditetapkan. Hasil dari analisis dalam penelitian ini adalah:

1. *Website interface quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *system anxiety* pelanggan pada *website* La Linda Boutique. Berdasarkan hasil pengujian terhadap *survey* yang telah dilakukan, *website interface quality* yang dimiliki La Linda Boutique tidak secara langsung mempengaruhi *system anxiety* yang dirasakan pelanggan dalam mengakses dan berbelanja *online* di *website* tersebut. Hal ini berarti pelanggan tidak merasakan adanya *system anxiety* saat mengakses *website* La Linda Boutique.

2. *System anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *online trust*. Berdasarkan hasil pengujian terhadap *survey* yang dilakukan, hubungan antara *system anxiety* dan *online trust* adalah negatif, dimana *system anxiety* yang dihadapi atau dirasakan pelanggan La Linda Boutique tidak secara langsung mempengaruhi *online trust* pelanggan terhadap *website* dari La Linda Boutique. Pelanggan akan tetap mempercayai *website* La Linda Boutique untuk mencari informasi dan bertransaksi *online* walaupun adanya *system anxiety* yang mungkin akan dirasakan pelanggan saat mengakses *website* tersebut.
3. *Website interface quality* berpengaruh signifikan terhadap *online trust*. Hasil pengujian terhadap *survey* yang dilakukan menyatakan bahwa semakin baik *website interface quality* La Linda Boutique, maka akan semakin tinggi tingkat *online trust* pelanggan terhadap *website* La Linda Boutique. *Website interface quality* yang baik akan memberikan pengalaman penggunaan yang maksimal kepada pelanggan baik dari segi konten ataupun desain yang akan meningkatkan *online trust* pelanggan terhadap *website* La Linda Boutique.



## 1.2. Implikasi Penelitian

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya untuk mengetahui segala informasi dan riset tentang variabel dalam yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *website interface quality*, *system anxiety*, dan *online trust*.

2. Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi akademisi dan praktisi untuk mengetahui hubungan antara variabel dalam yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *website interface quality*, *system anxiety*, dan *online trust*.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi bagi pemilik La Linda Boutique untuk meningkatkan *website interface quality* dari La Linda Boutique dalam hal konten yang *diupdate* secara *real time*, akses komunikasi antar pengguna dan *admin*, dan desain yang dibuat lebih menarik.

### 1.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang peneliti alami selama melakukan proses penelitian, peneliti menyadari bahwa hasil tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam penelitian ini responden yang diambil hanya dalam skala kecil yaitu 120 responden yang merupakan pelanggan dan masyarakat yang mengenal La Linda Boutique di Kota Bukittinggi, Kota Padang, Kota Payakumbuh dan Kabupaten 50 Kota.
2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini hanya terbatas pada *website interface quality* dan pengaruhnya terhadap perilaku pelanggan dalam mengakses *website* dan bertransaksi *online*.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada *behavior* pelanggan, dalam hal ini *system anxiety* saat menggunakan *website*, dan tidak mengukur *online purchasing*

setelah menggunakan *website*. Dengan mengukur tingkat *online purchasing* yang terjadi di tengah fenomena *website interface quality* dan *system anxiety*, penulis maupun peneliti lainnya nanti bisa mengetahui seberapa besar pengaruh *website interface quality* dan *system anxiety* terhadap pembelian online.

#### 1.4. Saran

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk mengambil responden dengan skala yang lebih besar untuk mengetahui lebih jelas efek dan korelasi antar variabel serta pengaruhnya terhadap objek.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, peneliti bisa mengambil maupun menambahkan variabel lain seperti reputasi perusahaan, *repurchase intention*, atau variabel lain yang dapat mempengaruhi *system anxiety* dan *online trust*.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk mengukur *online purchasing* yang akhirnya terjadi setelah adanya fenomena *system anxiety* yang dihadapi pelanggan saat menggunakan *website*.

Dengan segala keterbatasan yang ada diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dan masukan pengembangan penelitian di masa yang akan datang.