

## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

1. Variabel *Effectiveness* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Retention* sebesar 22,6%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variable *effectiveness* mempengaruhi 22,6% terhadap *customer retention* dalam *website* JD.id, sisanya adalah pengaruh yang terjadi pada *Customer Retention* dan tidak terdapat di dalam model.
2. Variabel *Efficiency* memiliki pengaruh terhadap *Customer Retention* sebesar 16,6%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variable *efficiency* mempengaruhi 16,6% terhadap *customer retention* dalam *website* JD.id, sisanya adalah pengaruh yang terjadi pada *Customer Retention* dan tidak terdapat di dalam model.
3. Variabel *Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Customer Retention* sebesar 44,5%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variable *satisfaction* mempengaruhi 44,5% terhadap *customer retention* dalam *website* JD.id, sisanya adalah pengaruh yang terjadi pada *Customer Retention* dan tidak terdapat di dalam model.
4. Variabel *Effectiveness*, *Efficiency* dan *Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Customer Retention* secara bersama-sama sebesar 44,6%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variable *Effectiveness*, *Efficiency* dan *Satisfaction* mempengaruhi 44,6% terhadap *customer retention* dalam *website* JD.id, sisanya adalah pengaruh yang terjadi pada *Customer Retention* dan tidak terdapat di dalam model.
5. Rekomendasi yang diberikan agar dapat meningkatkan dan mempertahankan *website* JD.id sesuai dengan variable dalam ISO 9241-11 adalah sebagai berikut : (1) Membuat efek *zoom-in* saat navigasi atau menu sedang *dihover* agar memudahkan pengguna saat memilih; (2) Memperbaiki link informasi penting agar untuk mempermudah dan mempercepat pengguna; (3) Mengurangi perpindahan tab yang muncul ketika memilih tautan (*link*); (4) Meminimalisir penggunaan animasi dalam *website* dan meningkatkan tampilan antarmuka *website* agar semakin mempermudah penggunaan *website* JD.id; (5) *Website* lebih baik menggunakan satu bahasa saja (Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris saja), *website* bisa dibuat kedalam dua versi dengan Bahasa Indonesia saja atau Bahasa Inggris; (6) Memberpaiki sistem pembaharuan informasi agar lebih akurat dan sesuai sehingga tidak membingungkan pengguna; dan (7) Memberikan perbedaan warna pada navigasi, kategori atau tautan (*link*) yang pernah dikunjungi agar pengguna lebih mudah mengetahui aktivitas yang pernah dilakukan.

## 6.2 Saran

1. Menggunakan teknik sampling acak agar dapat digeneralisasikan ke dalam populasi pengguna dan pengunjung *website* JD.id.
2. Responden yang dijadikan sampel tidak hanya yang pernah berkunjung dan berbelanja (pembeli) *online* di *website* JD.id, namun para penjual yang juga menggunakan *website* JD.id agar dapat mengetahui nilai *usability website* JD.id dari semua kategori pengguna.