

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis nilai kesenjangan (*Gap Analysis*) yang diperoleh dari perhitungan selisih antara penilaian kinerja dan harapan menunjukkan bahwa skor dari seluruh indikator adalah negatif. Nilai kesenjangan dari dimensi *Usability* adalah -0,75. Nilai kesenjangan dari dimensi *Information Quality* adalah -0,78. Nilai kesenjangan dari dimensi *Service Interaction Quality* adalah -0,82. Hal ini menunjukkan bahwa *website* Republika secara aktual belum sesuai dengan harapan pengguna.
2. Dari hasil analisis Webqual Index (WQI), menunjukkan bahwa nilai rata-rata Webqual Index yang diperoleh adalah 0,76. Nilai WQI terendah adalah 0,70 serta nilai WQI tertinggi adalah 0,82. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa *website* Republika termasuk dalam kategori baik.
3. Dari hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh hasil bahwa terdapat 7 indikator yang termasuk dalam kuadran I, yaitu US\_8, IQ\_4, IQ\_6, IQ\_7, SIQ\_3, SIQ\_4, dan SIQ\_7. Indikator yang termasuk dalam kuadran I merupakan indikator yang menjadi pusat perhatian untuk dilakukan perbaikan karena pada kuadran tersebut atribut termasuk kategori sangat penting namun kinerja yang dimiliki masih rendah.
4. Berdasarkan perolehan hasil analisis di atas, maka rekomendasi antarmuka yang diberikan peneliti terhadap *website* Republika diantaranya adalah halaman beranda, halaman konten berita, halaman *login*, halaman edit profil, dan halaman ubah kata sandi.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti menyampaikan saran kepada pihak pengelola *website* Republika serta untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pihak pengelola *website* Republika dapat menerapkan hasil rekomendasi yang telah dibuat oleh peneliti sebagai acuan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas *website* Republika agar dapat sesuai dengan harapan pengguna.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti *website* Republika diharapkan dapat mengembangkan menggunakan metode lainnya agar dapat melakukan penilaian terhadap aspek yang berbeda dari metode Webqual 4.0.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan pengumpulan data dari perspektif para karyawan Republika baik sebagai responden kuesioner atau sebagai narasumber wawancara.
4. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan rekomendasi perbaikan bagi *website* Republika berupa rancangan sistem *website* Republika.