

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Latar belakang yang menjadi dasar rumusan masalah untuk melakukan penelitian mencari fokus indikator pengukuran kualitas layanan *website* *duniamurah.com*, penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* *duniamurah.com* dengan analisis menggunakan metode *webqual* 4.0, dan indikator perbaikan *website* *duniamurah.com*. Penelitian dilakukan menggunakan hasil survei penilaian pengguna sebanyak 150 responden terhadap kualitas layanan *website* *duniamurah.com*.

Selanjutnya data dikumpulkan dan dianalisis untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* *duniamurah.com* dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis nilai kesenjangan dari setiap indikator variabel pernyataan adalah bernilai negatif yang berarti terdapat kesenjangan antara penilaian aktual dan penilaian harapan karena kualitas *website* *duniamurah.com* belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini berdasarkan bahwa penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual dari pengguna sehingga menurut pengguna masih terdapat aspek yang harus diperbaiki dari setiap indikator variabel pernyataan khususnya US\_7, IQ\_3, IQ\_4, iQ\_6, SQ\_2, SQ\_4, SQ\_5, SQ\_6, dan SQ\_7 yang memiliki nilai kesenjangan  $> -1,00$ .
2. Hasil analisis nilai *webqual index* dari setiap indikator variabel pertanyaan bahwa nilai rata-rata *webqual index* adalah 0,73, untuk nilai terendah adalah 0,36, dan nilai tertinggi adalah 0,88 yang berarti kualitas layanan *website* *duniamurah.com* adalah baik sehingga menunjukkan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 dapat diterima.
3. Hasil analisis *importance performance analysis* menunjukkan bahwa semua dimensi harus dilakukan perbaikan sesuai dengan indikator variabel pernyataan yang berada pada kuadran pertama karena penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual

sehingga menurut pengguna merupakan faktor yang sangat penting. Untuk dimensi *usability* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan yaitu US\_7. Untuk dimensi *information quality* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan adalah IQ\_3, IQ\_4, dan IQ\_6. Dan dimensi *service interaction quality* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan adalah SQ\_2, SQ\_4, dan SQ\_7.

4. Setelah dilakukan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* *duniamurah.com* menggunakan metode *webqual* 4.0 menunjukkan bahwa setiap dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* masih perlu dilakukan perbaikan terutama pada indikator variabel pernyataan US\_7, IQ\_3, IQ\_4, IQ\_6, SQ\_2, SQ\_4, dan SQ\_7.

## 5.2 Saran

Setelah penelitian pengukuran kualitas layanan *website* *duniamurah.com* selesai dilakukan, peneliti membuat saran untuk pihak *duniamurah.com* dan peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Berikut ini adalah saran yang dapat diberikan:

1. Untuk pihak *duniamurah.com* agar dapat menerapkan rekomendasi perbaikan yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* *duniamurah.com*.
2. Untuk peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya agar dilakukan pengukuran kualitas layanan *website* *duniamurah.com* dengan menggunakan metode lainnya untuk menilai aspek yang belum peneliti lakukan. Kemudian dapat dilakukan analisis untuk memberikan rekomendasi perbaikan perancangan sistem menggunakan metode yang sesuai.