

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penilaian kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan dan indikator yang menjadi fokus perbaikan pada *website* didasarkan pada latar belakang penelitian ini dan menggunakan Webqual 4.0. Berdasarkan hasil survei kuesioner yang telah disebarakan secara daring dan diisi oleh 299 responden yaitu siswa SMAN 1 Tangerang Selatan, data dikumpulkan dan diolah guna mengetahui kualitas layanan *website* serta mengetahui indikator mana saja yang perlu diperbaiki dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan rata-rata nilai kesenjangan pada masing-masing dimensi bernilai negatif. Ini menunjukkan kualitas *website* yang ada pada saat ini belum sesuai harapan pengguna. Hal ini didasarkan oleh nilai harapan yang lebih besar dibandingkan nilai aktual yang diberikan terhadap kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan.
2. Hasil analisis nilai *webqual index* menunjukkan bahwa *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan memiliki nilai WQI sebesar 0,80 yang berarti tingkat kualitas layanan *website* sangat baik menurut penilaian pengguna.
3. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut variabel pernyataan yang menjadi fokus utama untuk diperbaiki berada pada kuadran I, yaitu terdapat 7 variabel pernyataan dengan kode indikator US\_1, US\_3, US\_5, US\_8, SQ\_2, SQ\_6, dan SQ\_7.

#### **5.2 Saran**

Setelah selesai melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan, peneliti memberikan saran untuk pihak

SMAN 1 Tangerang Selatan dan peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis. Berikut adalah saran yang dapat diberikan:

1. Diharapkan bagi pihak pengelola *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan untuk melakukan perbaikan terhadap *website* khususnya pada atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan sesuai dengan rekomendasi dari peneliti. Hal ini dilakukan dengan harapan meningkatnya kualitas *website* agar sesuai atau lebih tinggi dari harapan pengguna.
2. Untuk penelitian berikutnya untuk dapat melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan dengan menggunakan metode lainnya diluar dengan yang digunakan pada penelitian ini. Selain itu diharapkan meneliti berdasarkan perspektif pengguna lainnya seperti guru yang juga merupakan pengguna *website*.