

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait kualitas layanan pada *website* pendaftaran CAMARU UPNVJ terhadap 320 responden yaitu mahasiswa angkatan 2022 yang masuk melalui jalur seleksi mandiri UPN Veteran Jakarta. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis *webqual index* didapatkan nilai rata-rata *webqual index* sebesar 0.74 yang berarti tingkat kualitas layanan pada *website* Pendaftaran CAMARU UPNVJ dinilai baik menurut pengguna.
- b. Hasil *GAP analysis* pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai kesenjangan tertinggi berada pada dimensi *service interaction quality* sebesar -0.48. Kemudian dilanjut pada dimensi *usability* sebesar -0.39 dan dimensi *information quality* sebesar 0.62 hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *information quality* sudah memenuhi kepentingan dan harapan pengguna namun dimensi *service interaction quality* dan dimensi *usability* masih belum memenuhi kepentingan dan harapan pengguna.
- c. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *importance performance analysis* menunjukkan bahwa atribut variabel pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan berada pada kuadran I, yaitu US\_1, US\_3, US\_5, US\_7, SQ\_4, SQ\_6.

#### 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian, adapun saran yang dapat diberikan kepada pengelola *website* pendaftaran CAMARU UPNVJ, yaitu UPT TIK UPN Veteran Jakarta untuk melakukan perbaikan khususnya pada atribut yang menjadi prioritas sesuai dengan rekomendasi yang telah diberikan pada bab sebelumnya. Hal ini dilakukan dengan harapan meningkatnya kualitas *website* agar sesuai maupun lebih tinggi dari harapan pengguna.