

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penilaian kualitas layanan *website* Techoma.id 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 247 responden, 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* Techoma.id.
2. Hasil analisis nilai *webqual index* menunjukkan bahwa Techoma.id memiliki nilai WQI sebesar 0,79 yang berarti tingkat kualitas layanan *website* 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 6 variabel pernyataan dengan kode indikator US_2, US_7, IQ_1, IQ_3, IQ_6, dan SQ_5.

5.2 Saran

Setelah selesai melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *website* Techoma.id, peneliti memberikan saran untuk pihak Techoma.id dan peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis. Berikut adalah saran yang dapat diberikan:

1. Diharapkan bagi pihak pengelola *website* Techoma.id 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 peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya agar dilakukan pengukuran kualitas layanan *website* Techoma.id 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.