

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dihasilkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian mengenai kualitas layanan pada website [vocasia.id](http://vocasia.id) yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 209 responden, data yang diperoleh reliabel dan valid dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,911 untuk penilaian aktual dan 0,979 untuk penilaian harapan. Hasil GAP Analysis menunjukkan bahwa dimensi *Usability* memiliki kinerja yang cukup baik dengan rata-rata kesenjangan sebesar 0,21. Namun, dimensi *Information Quality* -0,38 dan *Interaction Quality* -0,43 masih belum memuaskan pengguna. Pengujian menggunakan Webqual 4.0 menunjukkan bahwa *Usability* 0,84 dan *Information Quality* 0,81 masuk dalam kategori sangat baik, sedangkan *Service Interaction Quality* 0,79 dikategorikan sebagai baik.

Hasil korelasi metode webqual 4.0 dan *importance performance analysis*, terdapat tiga indikator yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan adalah IQ\_1, IQ\_6, dan SQ\_5, karena berada di kuadran 1 pada diagram IPA. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek dalam *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* masih memerlukan peningkatan untuk memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan pada tampilan antarmuka dapat difokuskan pada peningkatan kualitas informasi yang ditampilkan, dan kejelasan konten.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak vocasia.id dan peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis adalah:

1. Pihak vocasia.id dapat melakukan perbaikan sesuai dengan rekomendasi yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, guna meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Peneliti yang akan melakukan penelitian serupa diharapkan dapat melakukan eksplorasi lebih mendalam mengenai Webqual 4.0 atau menggunakan metode lain, agar rekomendasi perbaikan website dapat digali lebih lanjut.