

## BAB V

### PENUTUP

Bab V menyajikan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang diberikan untuk pengembangan lebih lanjut terkait *website* PT. Nett Trans Logistics.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas *website* PT. Nett Trans Logistics menggunakan metode *webqual 4.0* yang mencakup dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebelum *redesign*, nilai rata-rata *webqual index* keseluruhan adalah 0,74, yang termasuk dalam kategori Baik. Namun demikian, beberapa indikator menunjukkan nilai yang masih rendah, seperti dimensi tampilan menarik (US\_5) dengan nilai 0,56 dan penyajian informasi dalam format yang mudah dipahami (IQ\_7) dengan nilai 0,59. Hal ini menandakan bahwa tampilan visual dan penyajian informasi merupakan dimensi yang perlu ditingkatkan secara signifikan.
2. Setelah dilakukan *redesign* menggunakan pendekatan *user centered design*, nilai rata-rata *webqual index* meningkat secara signifikan menjadi 0,88, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Peningkatan terjadi secara merata pada semua dimensi: *usability* meningkat dari 0,74 menjadi 0,87, *information quality* meningkat dari 0,71 menjadi 0,87, dan *service interaction quality* meningkat dari 0,77 menjadi 0,89.
3. Hasil uji hipotesis pada setiap dimensi menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima, artinya terdapat peningkatan kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna setelah dilakukan *redesign*. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan metode *user centered design* berhasil menjawab kebutuhan dan harapan pengguna terhadap kualitas *website* PT. Nett Trans Logistics.

Secara keseluruhan, proses *redesign* tidak hanya meningkatkan kualitas tampilan dan fungsionalitas *website*, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih positif dan mendukung efektivitas komunikasi perusahaan dengan mitra serta pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemeliharaan dan pembaruan konten *website* secara berkala sangat penting untuk mempertahankan kualitas informasi, terutama pada dimensi *information quality*. Perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh informasi yang ditampilkan, termasuk layanan, portofolio, dan kontak, tetap relevan dan *up to date*.
2. Peningkatan elemen visual dan interaktif perlu terus dilakukan, khususnya pada elemen desain seperti tampilan *home*, animasi, serta ikon-ikon navigasi, agar dapat lebih menarik perhatian pengguna dan memberikan pengalaman estetika yang lebih baik.
3. Integrasi fitur tambahan seperti *live chat*, *chatbot*, atau sistem *tracking* proyek/logistik secara langsung dapat menjadi nilai tambah dalam dimensi *service interaction quality*, untuk lebih memudahkan komunikasi antara pengguna dan perusahaan.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian tidak hanya pada *website* perusahaan logistik, tetapi juga pada platform digital lainnya seperti aplikasi *mobile*, dengan membandingkan metode *webqual 4.0* dengan *framework* lain seperti UEQ, SUS, atau HEART untuk memperoleh perspektif yang lebih luas dalam evaluasi pengalaman pengguna.