

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan metode Webqual 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), untuk mengetahui kualitas layanan dari website Tokome.id dan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang perlu ditingkatkan. Berikut adalah kesimpulan penting pada penelitian ini:

1. Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Tokome.id menunjukkan hasil yang negatif (<0) yaitu sebesar -0.80. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas website Tokome.id belum sesuai dengan harapan penggunanya.
2. Hasil perhitungan Webqual Index (WQI) menunjukkan bahwa website Tokome.id mendapatkan nilai sebesar 0.85 atau sebesar 85%, serta berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.10 pada variable kualitas layanan interaksi dianggap sebagai pertanyaan paling penting.
3. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa indikator/atribut yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki (kuadran I) menurut penggunanya adalah indikator dengan nomor 2, 4, 11, 13, 17, 18, 19, dan 22 berhubungan dengan kemudahan, ke-*up to date*-an informasi, kualitas informasi, isu kepercayaan dan keamanan, serta layanan yang diberikan. Sedangkan indikator yang sudah dianggap sudah baik (kuadran II) dilihat secara keseluruhan adalah indikator pada nomor 1, 3, 10, 12, 16, dan 21 berhubungan dengan mengenai kemudahan pengoperasian, kemudahan navigasi, keakuratan informasi, informasi yang sesuai, reputasi, dan kemudahan komunikasi dengan pihak Tokome.id.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis website Tokome.id, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk pihak Tokome yaitu:

1. Diharapkan bagi pihak perusahaan untuk terus menjaga dan melakukan pengembangan/peningkatan terhadap kualitas website serta perusahaan juga perlu memperhatikan indikator-indikator atau atribut yang menjadi prioritas perbaikan, khususnya pada atribut keamanan data/informasi saat mengakses website merupakan atribut yang sangat diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.
2. Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki website kedepannya.