

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, dilakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan metode WebQual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis*.
2. Skor *gap analysis* yang diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan pengguna adalah bernilai negatif pada seluruh atribut. Hal tersebut menunjukkan bahwa skor antara harapan dan persepsi belum seimbang. Skor *gap analysis* tertinggi ada pada dimensi *usability* sebesar -0.97, diikuti oleh dimensi *information quality* dan *service interaction quality* sebesar -0.85 dan -0.44.
3. Berdasarkan analisis dengan metode *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki berada pada kuadran I, yaitu atribut nomor 2, 3, 11, dan 16 yang berhubungan dengan interaksi yang jelas pada *website*, petunjuk/navigasi yang jelas pada *website*, informasi yang tepat waktu, dan reputasi *website*. Sedangkan atribut yang sudah baik menurut pengguna berada pada kuadran II, yaitu atribut nomor 1, 4, 9, 10, 12, 13, 15, 17, dan 18 yang berhubungan dengan kemudahan pengoperasian *website*, kemudahan penggunaan *website*, informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, kesesuaian pada format publikasi informasi, rasa aman saat melakukan kegiatan akademik, dan keamanan informasi pribadi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dengan total responden 384

mahasiswa dari tujuh fakultas, peneliti memberikan saran kepada pihak pengelola *website e-learning* Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan juga kepada pihak-pihak yang di kemudian hari akan melakukan penelitian sejenis:

1. Diharapkan bagi pihak Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta untuk melakukan perbaikan terhadap *website e-learning* sesuai dengan rekomendasi yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat sesuai maupun lebih tinggi dari harapan pengguna.
2. Bagi pihak-pihak yang di kemudian hari akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan mengembangkan dengan metode analisis lainnya untuk mengukur kualitas *website*, yang sekiranya menilai aspek yang berbeda dari metode yang digunakan pada penelitian ini.
3. Bagi pihak-pihak yang di kemudian hari akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan meneliti berdasarkan perpektif dosen yang juga pengguna *e-learning*.