

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Latar belakang yang mendasari rumusan masalah untuk melakukan penelitian mencari fokus indikator penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta, penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan analisis menggunakan metode *webqual* 4.0, dan indikator perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Penelitian dilakukan menggunakan hasil survei penilaian pengguna sebanyak 193 responden terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.

Selanjutnya data dikumpulkan dan dianalisis untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diagram *fishbone* menjelaskan bahwa penyebab penilaian kualitas layanan *website* Yayasan Jakarta adalah berdasarkan kategori potensial menggunakan dimensi *webqual* 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Selanjutnya dari kategori yang sudah ditentukan menghasilkan penyebab potensial yaitu 8 indikator variabel pernyataan dimensi *usability*, 7 indikator variabel pernyataan dimensi *information quality*, dan indikator variabel pernyataan dimensi *service interaction quality*. Sehingga didapatkan 22 indikator variabel pernyataan *webqual* 4.0 yang dapat dijadikan sebagai pernyataan kuesioner penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.
2. Hasil analisis nilai kesenjangan dari setiap indikator variabel pertanyaan adalah bernilai negatif yang berarti terdapat kesenjangan antara penilaian aktual dan penilaian harapan karena kualitas *website* Yayasan Beasiswa Jakarta belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini berdasarkan bahwa penilaian harapan lebih besar dari penilaian

aktual dari pengguna sehingga menurut pengguna masih terdapat aspek yang harus diperbaiki dari setiap indikator variabel pernyataan khususnya US\_5, US\_6, US\_7, dan SQ\_6 yang memiliki nilai kesenjangan  $> -1,00$ .

3. Hasil analisis nilai *webqual index* dari setiap indikator variabel pertanyaan bahwa nilai rata-rata *webqual index* adalah 0,72, untuk nilai terendah adalah 0,62, dan nilai tertinggi adalah 0,76 yang berarti kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta adalah baik sehingga menunjukkan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 dapat diterima. Hasil penilaian nilai WQI  $< 0,70$  tetapi masih dalam kategori baik adalah dari dimensi *usability* dengan indikator variabel pernyataan yaitu US\_5, US\_6, dan US\_7. Untuk dimensi *service interaction quality* dengan indikator variabel pernyataan adalah SQ\_6.
4. Hasil analisis *importance performance analysis* menunjukkan bahwa semua dimensi harus dilakukan perbaikan sesuai dengan indikator variabel pernyataan yang berada pada kuadran pertama karena penilaian harapan lebih besar dari penilaian aktual sehingga menurut pengguna merupakan faktor yang sangat penting. Untuk dimensi *usability* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan yaitu US\_5, US\_6, dan US\_7. Untuk dimensi *information quality* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan adalah IQ\_3. Dan dimensi *service interaction quality* indikator variabel pernyataan yang harus dilakukan perbaikan adalah SQ\_3.
5. Setelah dilakukan analisis penilaian pengguna pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan metode *webqual 4.0* menunjukkan bahwa setiap dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* masih perlu dilakukan perbaikan terutama pada indikator variabel pernyataan US\_5, US\_6, US\_7, IQ\_3, SQ\_3, dan SQ\_6.

## 5.2. Saran

Setelah penelitian selesai dilakukan peneliti membuat saran untuk pihak Yayasan Beasiswa Jakarta dan penelitian selanjutnya. Berikut ini adalah saran yang dapat diberikan:

1. Untuk pihak Yayasan Beasiswa Jakarta agar dapat menerapkan rekomendasi yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap Yayasan Beasiswa Jakarta 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.