

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hal yang melatar belakangi peneliti ini untuk mengukur kualitas *website* Talkabot Indonesia serta dengan keluaran berupa rekomendasi perbaikan untuk *website* Talkabot Indonesia. Pada penelitian ini, peneliti berhasil mengumpulkan 165 responden untuk mengisi survei penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Talkabot Indonesia.

Hasil dari data yang dikumpulkan dan dilakukan analisis untuk menghitung nilai kualitas layanan *website* Talkabot Indonesia disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan sebab akibat yang sudah ditentukan melalui diagram *fishbone*, maka dihasilkan 25 indikator variabel pernyataan pada penilaian kualitas layanan *website* Talkabot Indonesia. Selanjutnya dari indikator variabel pernyataan ini terdiri dari dimensi *webqual 4.0* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *user satisfaction*. Dari dimensi yang ada maka terbentuklah 8 indikator variabel pernyataan untuk dimensi *usability*, 7 dimensi *information quality*, 7 dimensi *service interaction quality* serta 3 dimensi *user satisfaction*. Sehingga total keseluruhan indikator variabel pernyataan sebanyak 25 yang dijadikan sebagai pernyataan pada kuesioner penilaian *website* Talkabot Indonesia.
2. Analisis nilai kesenjangan menghasilkan bahwa nilai rata-rata dimensi *usability* (kegunaan) untuk penilaian aktual adalah 3,3 dan penilaian harapan 3,93 sehingga nilai kesenjangan dari dimensi *usability* (kegunaan) adalah -0,64. Selanjutnya nilai rata-rata dimensi *information quality* (kualitas informasi) untuk penilaian aktual adalah 3,25 dan penilaian harapan adalah 3,88 sehingga nilai kesenjangan dari dimensi *information quality* (kualitas informasi) adalah -0,63. Selanjutnya nilai rata-rata dimensi *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) untuk penilaian aktual adalah 2,79 dan penilaian harapan adalah 3,77 sehingga nilai kesenjangan dari dimensi *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) adalah -0,98. Selanjutnya nilai rata-rata untuk dimensi *user*

*satisfaction* untuk penilaian aktual adalah 3,09 dan penilaian harapan adalah 4,02 sehingga nilai kesenjangan dari dimensi user satisfaction adalah -0,9.

3. Hasil analisis nilai *webqual index* disimpulkan bahwa nilai rata-rata *webqual index* adalah sebesar 0,66 dengan nilai tertinggi sebesar 0,70 dan nilai terendah sebesar 0,58. Dengan nilai rata-rata sebesar 0,66 maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *website* Talkabot Indonesia adalah baik.
4. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa hanya dimensi *service interaction quality* yang tidak perlu dilakukan perbaikan. Indikator variabel pernyataan dimensi *usability* yang harus dilakukan perbaikan yaitu dengan kode US\_1, US\_2, US\_3, US\_4, US\_5, US\_6, dan US\_7. Sedangkan untuk indikator variabel pernyataan dari dimensi *information quality* yaitu dengan kode IQ\_1, dan IQ\_6. Untuk indikator variabel pernyataan dari dimensi *user satisfaction* yaitu dengan kode SA\_1, SA\_2, dan SA\_3.
5. Hasil hipotesis yang didasarkan oleh tabel interpretasi penilaian kualitas *website* menurut Barnes dan Vidgen dalam (Muthmainnah, Slamet dan Sriwahyuni, 2016) adalah bahwa hipotesis H1 dengan hasil analisis *webqual index* sebesar 0,66 untuk dimensi *usability* maka hipotesis diterima. Hipotesis H2 dengan hasil analisis *webqual index* sebesar 0,65 untuk dimensi *information quality* maka hipotesis diterima. Hipotesis H3 dengan hasil analisis *webqual index* sebesar 0,6 untuk dimensi *service interaction quality* maka hipotesis diterima. Hipotesis H4 dengan hasil analisis *webqual index* sebesar 0,63 untuk dimensi *user satisfaction* maka hipotesis diterima.
6. Hasil *customer satisfaction index* dengan persentasi 63,57% menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Talkabot Indonesia ada pada kategori cukup puas.
7. Dari hasil penelitian diatas maka peneliti memberikan rekomendasi *user interface* dengan tampilan landing page (our solution page testimonials, latest blog, dan footer *website*), about us, *website* LiveChat, dan Contact atau FAQ page lalu dengan beberapa saran untuk peningkatan pelayanan berupa akurasi serta keaktualan informasi yang ada.

## 5.2 Saran

Setelah penelitian ini selesai dilakukan maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk pihak Talkabot Indonesia serta penelitian berikutnya. Dibawah ini saran yang diberikan berupa:

1. Saran untuk pihak Talkabot Indonesia yaitu dari hasil analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Talkabot Indonesia serta rekomendasi yang telah dibuat oleh peneliti, diharapkan pihak Talkabot Indonesia bisa menerapkannya serta melakukan optimalisasi pada *website* Talkabot Indonesia.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu jika ingin melakukan penelitian terhadap Talkabot Indonesia diharapkan dapat menggunakan metode lainnya sehingga dapat menilai aspek-aspek lainnya yang harus diperbaiki ataupun dipertahankan yang nantinya dapat memberikan rekomendasi perbaikan terhadap sistem atau objek tersebut menggunakan metode yang sesuai.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya agar penelitian ini bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu tahapan pembuatan perbaikan *website* Talkabot Indonesia berupa rancang bangun sistem *website* Talkabot Indonesia.