

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil dari rangkaian penelitian yang dilakukan:

1. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan kuesioner WebQual 4.0, nilai rata-rata kesenjangan situs web adalah 0,71, yang mengindikasikan tingkat kesenjangan positif. Hasil ini menyiratkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan situs web Opportunitea. Selanjutnya, dalam penilaian kesesuaian, situs web Opportunitea memiliki rata-rata nilai 150,44%, melebihi angka 100% yang mengindikasikan kinerja situs web melebihi ekspektasi.
2. Berdasarkan hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) mengungkapkan indikator yang perlu diperbaiki, yakni *Usability* nomor 5, *Information Quality* nomor 6, dan *Interaction Quality* nomor 3, karena terletak dalam kuadran I yang menandakan pentingnya indikator tersebut namun kinerjanya masih rendah. Kuadran I menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan kinerja pada indikator tersebut. Untuk rekomendasi perbaikan pada dimensi *Usability*, perhatian utama perbaikan tertuju pada indikator tampilan menarik (U5). Situs web Opportunitea perlu memperbaiki tampilan agar lebih menarik dan mudah digunakan, seperti penggunaan *font* yang mudah dibaca, elemen visual yang efektif, dan tata letak yang sederhana. Pada dimensi *Information Quality*, fokus perbaikan terletak pada indikator penyediaan informasi yang detail (I6). Situs web harus menyajikan informasi yang lengkap, akurat, dan terkini untuk memastikan pengguna memahami informasi dengan baik. Pada dimensi *Interaction Quality*, perbaikan diperlukan pada indikator penyediaan ruang interaksi personal (IT3). Situs web harus menyediakan

ruang bagi pengguna untuk berinteraksi, seperti pengaturan profil yang memungkinkan pengguna melakukan kustomisasi pada nama dan avatar atau foto profil. Dengan mengatasi perbaikan pada indikator-indikator ini, situs web Opportunitea diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna serta kinerja keseluruhan situs web.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Developer web Opportunitea diharapkan untuk terus menjaga dan melakukan pengembangan atau peningkatan kualitas situs web dan melakukan evaluasi secara rutin. Selain itu, pihak Opportunitea perlu fokus pada indikator atau atribut yang paling diutamakan untuk dilakukan perbaikan.
2. Pada penelitian ini, pengukuran kualitas layanan situs web menggunakan Webqual dan IPA. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengukuran dan indikator yang serupa untuk mengukur kualitas layanan situs web Opportunitea misalnya dengan menggunakan kombinasi Webqual dan Simultaneous IPA, Simultaneous IPA merupakan metode pembaharuan dari IPA.