

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian pada *digilibrary* ITTP memperoleh kesimpulan:

1. Pengujian pada dimensi *e-servqual* terhadap kualitas layanan sudah dilakukan dengan tahapan mengukur validitas, reliabilitas, pengujian asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda mendapatkan pengeluaran ataupun *output* yang bernilai positif. Hasil dari pengujian nilai F adalah sebesar 21,209, sehingga menunjukkan bahwa antara variabel independen dan dependen saling berpengaruh.
2. Variabel *e-servqual* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP berupa *efficiency*, *compensation* dan *contact*. Selanjutnya, variabel *fulfillment*, *privacy*, *system availability*, dan *responsiveness* menghasilkan penolakan hipotesis atau keempat variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Keempat variabel yang tidak berpengaruh signifikan tersebut harus mendapatkan perhatian serta ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna *digilibrary* ITTP.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Saran untuk *Digilibrary* ITTP:
 - a. Melakukan evaluasi secara rutin untuk mengetahui kualitas layanan *digilibrary* yang digunakan oleh pengguna.
 - b. Melakukan optimalisasi layanan khususnya pada penyediaan informasi bagi para pengguna. Selain itu, *digilibrary* harus meningkatkan ketersediaan bagi para pengguna, layanan *digilibrary* diharapkan untuk meningkatkan *responsibilities* sistem, sehingga tidak terjadi *delay* atau *freeze*.

- c. *Digilibrary* diharapkan dapat lebih tangkap terhadap situasi dari pengguna yang mengalami masalah pada layanan. Respon yang diberikan oleh *digilibrary* terhadap masalah dapat meningkatkan kualitas dari layanan terhadap pengguna.
2. Saran untuk Penelitian selanjutnya :
 - a. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda untuk menjadi pembandingan serta pertimbangan lain untuk kemajuan dari *website digilibrary ITTP*.
 - b. *Website digilibrary* menghadirkan suatu aplikasi bernama “*ITTP Digital Library*” yang dapat diteliti menggunakan metode yang serupa.
 3. Penggunaan aplikasi yang berbeda dari penelitian, seperti SmartPLS ataupun aplikasi lainnya yang sesuai dengan metode yang akan digunakan dalam penelitian berikutnya.