

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, pengolahan data, dan analisis yang telah dilakukan pada *website* idx.co.id milik Bursa Efek Indonesia (*Indonesian Stock exchange*), maka dapat di tarik beberapa kesimpulan penting pada penelitian ini, yaitu:

1. Hubungan antara kinerja dan harapan pengguna *Website* sistem informasi Bursa Efek Indonesia dalam hal *Usability (Usability)*, *Information quality (Information Quality)*, dan *Service interaction quality (Service Quality Interaction)* semua bersifat positif. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T-Statistik untuk ketiga aspek tersebut (3,877, 6,038, dan 6,806) yang semuanya lebih tinggi dari nilai T-Tabel (1,969), sehingga semua hipotesis diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan *Website* IDX saat ini, baik dari segi *usability*, *information quality* yang disajikan, maupun *service interaction quality*nya. Berdasarkan hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat indikator yang perlu dilakukan perbaikan yaitu pada kuadran I dan III karena pada kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah yang mempengaruhi tingkat kepentingan atau harapan pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut. Pada kuadran I terdapat 6 (enam) indikator yang perlu dilakukan perbaikan yaitu indikator US3, US4, US5, US7, IQ7, SQ5 dan pada kuadran III terdapat 5 (lima) indikator yaitu US2, US6, IQ4, IQ5, SQ6
2. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada kuadran I dan kuadran III. Kuadran I yaitu dengan mempertimbangkan perbaikan navigasi situs dan aktifkan *breadcrumb navigation* untuk memudahkan pengguna. Penerapan teknik SEO melalui penggunaan kata kunci yang relevan, peningkatan kecepatan *website*, dan pembuatan konten berkualitas. *Redesign* untuk menciptakan tampilan yang menarik dan *user friendly*. Menambahkan elemen yang dapat meningkatkan kredibilitas situs seperti sertifikat keamanan, dan informasi kontak yang mudah ditemukan. Menggunakan desain yang bersih dan

sederhana dengan hierarki visual yang jelas. Perbaiki fitur *live chat* atau *bot chat* untuk meningkatkan respon dan interaksi dengan pengguna. Rekomendasi pada kuadran III yaitu dengan mempertimbangkan penataan ulang pada struktur menu dan sub-menu dengan label yang jelas dan deskriptif, serta menambahkan petunjuk atau tutorial interaktif. *Redesign* dengan desain yang mencerminkan tujuan dan fungsi *website*, serta profesional, mudah digunakan, dan informatif. Memastikan semua konten yang diposting relevan dengan tujuan *website* dan lakukan audit konten secara berkala. Menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan jelas, hindari jargon atau istilah teknis, dan tambahkan visualisasi data atau infografik. Survei kepuasan pengguna secara berkala dan tambahkan fitur baru yang mungkin dibutuhkan pengguna, seperti forum diskusi atau fitur pertanyaan dan jawaban.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan saran untuk penelitian selanjutnya yaitu mengkombinasikan metode *Importance Performance Analysis* dengan metode lainnya yang dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik pada setiap indikator Webqual 4.0. Selain itu, hasil pengukuran kualitas dapat dikembangkan untuk mengukur kepuasan pengguna yang berguna untuk meningkatkan minat berinvestasi saham, sehingga tidak hanya berhenti pada pemahaman literasi digital berinvestasi saja.