

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Studi ini mengumpulkan 144 tanggapan dari mahasiswa dan dosen dengan menggunakan pendekatan *Webqual 4.0* dan *Importance performance Analysis*. menentukan level *website* akademik STIKOM Yos Sudarso dan mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Setelah penyelidikan selesai, temuan berikut dapat dibuat:

1. Persepsi/kinerja pengguna terhadap kualitas *website* akademik STIKOM Yos Sudarso dari hasil pengolahan data adalah pada dimensi *Usability* pengguna beranggapan bahwa dimensi ini masih dibutuhkan perbaikan khususnya tampilan *website* tersebut. Pada dimensi *Information quality* pengguna memberikan kinerja menyediakan informasi yang tepat terbaru dan akurat membutuhkan prioritas pada dimensi ini. Pada bagian *Service interaction quality* diindikator memiliki reputasi yang baik, responden atau pengguna *website* memberikan persepsi yang harus diperbaiki, dengan cara memperbaiki kinerja dari *website* maka reputasi *website* meningkat.
2. Tingkat kepuasan terhadap *website* STIKOM Yos Sudarso dari hasil analisis yang sudah dilakukan adalah sudah puas. Tetapi harapan pengguna terhadap kualitas *website* masih perlu diperbaiki adapun perbaikan yang perlu di prioritaskan dengan menggunakan metode IPA adalah pada dimensi *Usability* indikator prioritas yang perlu diperbaiki adalah tampilan *website*. Dimensi *Information quality* indikator yang menjadi prioritas yang perlu diperbaiki adalah informasi yang diberikan harus selalu diperbaharui agar pengguna mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat. Dimensi *Service interaction quality* indikator yang menjadi prioritas perbaikan adalah Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan admin, indikator ini menjadi prioritas karena agar memudahkan pengguna mendapatkan bantuan saat menggunakan

website dan jika mengalami kendala agar lebih mudah dan cepat mendapatkan layanan bantuan dari pihak *website*.

3. Rekomendasi yang perlu diperbaiki pada *website* STIKOM Yos Sudarso adalah memperbaiki yang ada pada indikator-indikator yang masuk ke dalam kuadran A sesuai dengan metode IPA, karena indikator pada kuadran A dianggap penting oleh pengguna *website* tetapi layanan yang diberikan oleh *website* STIKOM Yos Sudarso tidak dapat memenuhi harapan pengguna. Pada dimensi usability khususnya tampilan *website* diperbaiki dan dikembangkan agar *website* mudah digunakan dan menarik bagi pengguna *website* tersebut. Selanjutnya adalah meningkatkan kualitas informasi yang diberikan *website*, hal ini penting diperhatikan karena informasi yang diberikan kepada pengguna harus tepat, terbaru dan relevan. Yang terakhir adalah memperbaiki interaksi dengan pengguna, meskipun layanan yang diberikan sudah baik, namun masih ada indikator yang perlu diperhatikan untuk mendapatkan perbaikan yaitu pada indikator Menciptakan kesan personal, dan memiliki komunitas, ada baiknya ditambahkan fitur *chat live* dengan pengelola *website* tersebut, untuk menciptakan kesan personal dan memiliki rasa menjadi bagian *website* itu sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada pihak STIKOM Yos Sudarso.

1. Penelitian yang telah dilakukan perlu melakukan perbaikan yang sangat banyak dari *Usability*, *Information quality* dan *service interaction quality*. Agar kinerja dari *website* STIKOM Yos Sudarso, dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. Melakukan pengembangan dari indikator yang sudah memuaskan pengguna, dan melakukan pembaharuan secara berkelanjutan.
3. Menambahkan fitur *live chat*, untuk membantu pengguna *website* untuk mendapatkan layanan cepat.
4. Melakukan evaluasi agar *website* dapat sesuai dengan harapan mahasiswa dan dosen.