

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner dan menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) didapatkan perbedaan hasil sebagai berikut :

1. Pada metode Webqual terdapat variabel yang lebih berpengaruh terhadap aspek kepuasan pengguna pada website Elevenkomputer yaitu pada faktor harapan dan kinerja. Pada faktor kinerja terdapat variabel *interaction quality* dikarenakan nilai t hitung sebesar 4,688% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan dari variabel lainnya yaitu pada variabel *usability* sebesar 0,672% dan variabel *information quality* sebesar 3,039%, sedangkan pada faktor harapan terdapat variabel *service interaction quality* dikarenakan nilai t hitung sebesar 7,475% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan dari variabel lainnya yaitu pada variabel *usability* sebesar 1,900% dan pada variabel *information quality* sebesar 2,159%. Sehingga dari kedua faktor tersebut yang paling berpengaruh adalah variabel *service interaction quality*.
2. Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat nilai rata – rata pada tingkat kesesuaian yang tinggi karena tingkat

kesesuaian total yang didapat berada pada kisaran 80% sampai dengan 100% (85.18%). Tingkat kesesuaian tertinggi dengan tingkat kesesuaian 88.72% dicapai oleh indikator Y4 yaitu “*Kecepatan akses website elevenkomputer*”. Adapun tingkat kesesuaian terendah dengan tingkat kesesuaian 80.32% dicapai oleh indikator X1.5 yaitu “*Website elevenkomputer memiliki tampilan menarik*”.

3. Jadi secara keseluruhan pada rata-rata tingkat kesesuaian hanya berkisar 85% , yang mana jumlah ini masih kurang untuk mencapai keinginan pengguna terhadap website elevenkomputer, dan elevenkomputer harus meningkatkan lagi pada bagian tampilan nya, yang mana bagian ini masih sangat jauh dari harapan pengguna website.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA), maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Pengelola Website**

Sebaiknya untuk pengelola website Elevenkomputer harus mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna yaitu tampilan website yang menarik, informasi yang up to date informasi yang relevan, website yang aman ketika pengguna melakukan transaksi, layanan website yang diberikan sesuai dengan

yang dijanjikan, dan website Elevenkomputer yang mudah berkomunikasi dengan penggunanya.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang menganalisis website dapat menggabungkan metode lainnya selain WebQual 4.0 dan IPA dalam pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna agar dapat dijadikan perbandingan.