

BAB VI

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 SIAP PPDB yaitu pada faktor harapan dan kinerja. Pada faktor kinerja terdapat variabel *service interaction quality* dikarenakan nilai t hitung sebesar 4,483% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan dari variabel lainnya yaitu pada variabel *usability* sebesar 8,27% dan variabel *information quality* sebesar 1,611%, sedangkan pada faktor harapan terdapat variabel *service interaction quality* dikarenakan nilai t hitung sebesar 5,110% dan angka tersebut lebih besar dibandingkan dari variabel lainnya yaitu pada variabel *usability* sebesar -1,985% dan pada variabel *information quality* sebesar 4,779%. 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 paling rendah adalah *user satisfaction* sebesar 99,43% dan nilai rata – rata tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah *usability* dan *information quality* sebesar 99,73%.

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 atau Pemerintah

Sebaiknya untuk pengelola website SIAP PPDB atau pemerintah harus mempertahankan prestasi yang sesuai dengan harapan pengguna yaitu informasi website yang tersedia sangat akurat, 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 SIAP PPDB yang mudah berkomunikasi dengan organisasi lain.

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.