BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dalam penelitian untuk menilai kualitas website metrojambi.com ini digunakan empat variabel yang menjadi tolak ukur yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction*) sebagai variabel bebas (*independen*); dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat (*dependen*). Dan berdasarkan keempat variabel tersebut disusun kuesioner dengan total 22 pertanyaan yang mewakili tiap variabel yang ada.

Analisis kualitas website Metrojambi.com menggunakan metode webqual 4.0 dan *importance performance analysis* (IPA) berhasil dilakukan terhadap 100 orang responden dengan proporsi responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 6 yaitu mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, IRT dan lainnya dimana jumlah pekerjaan tertinggi berasal dari kategori mahasiswa sebanyak 64 orang dari 104 orang responden yang terkumpul.

Dari data yang telah terkumpul dan dianalisis dengan penggunaan metode regresi linear berganda dan perhitungan tingkat kesesuaian pada metode *importance performance analysis* (IPA), dihasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Pada kinerja, variabel s*ervice interaction* memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel *usability* dan *information quality*, dikarenakan nilai t hitung variabel *service interacyiion* sebesar 5,254% yang jika dibandingkan dengan nilai t hitung variabel *usability* (1,577%) dan *information quality* (3,632%).
b. Pada harapan, variabel s*ervice interaction* juga memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel *usability* dan *information quality*, dikarenakan nilai t hitung variabel *service interacyiion* sebesar 5,172% yang jika dibandingkan dengan nilai t hitung variabel *usability* (2,482%) dan *information quality* (0,045%).
c. Hasil pengukuran pada *importance performance analysis* (IPA) dibagi menjadi 4 kuadran yang masing – masing bagian memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dari pengguna.

- Atribut pertanyaan 5, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 17, 20 dan 21 memerlukan peningkatan kualitas agar dapat sesuai dengan harapan pengguna.
- Atribut pertanyaan 9, 10 dan 13 telah memiliki kinerja yang baik dan telah memenuhi harapan pengguna. Kinerja atribut – atribut ini perlu dipertahankan.
- Atribut pertanyaan 15 dan 22 dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna sehingga pengelola website dapat mengabaikan kedua atribut ini.
- Atribut pertanyaan 1, 2, 3, 4, 6, 18 dan 19 dianggap terlalu berlebihan pengelolaannya dan sumber daya dari atribut – atribut ini dapat dialihkan

kepada skala prioritas yang lebih tinggi seperti kuadran I (A) dan kuadran II (B).

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut sebagai berikut:

a. Sebaiknya pihak metrojambi.com dapat lebih meningkatkan kinerja atau performa dari atribut – atribut yang membutuhkan peningkatan seperti tampilan yang menarik, adanya kompetensi, memberikan pengalaman positif, informasi yang *up to date*, informasi yang relevan dan detail sebagaimana yang termasuk ke dalam kuadran I (A). Selain itu pihak metrojambi.com juga harus mempertahankan prestasi yang telah sesuai dengan harapan pengguna dan mengurangi pengelolaan sumber daya terhadap atribut – atribut yang tidak terlalu memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
b. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode selain Webqual 4.0 dan *importance performance analysis* (IPA) ataupun melakukan penggabungan metode lainnya dalam melakukan analisis kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.