

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas *website e-registration* di Universitas Jambi menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance performance analysis* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketiga variabel independen, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* secara individual dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu *user satisfaction* dalam melakukan daftar ulang menggunakan *website e-registration* di Universitas Jambi. Sehingga pengelola harus memperhatikan ketiga variabel tersebut, karena semakin tinggi kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi layanan *website*, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna.
2. Pengukuran *website* menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa kinerja *website e-registration* belum memenuhi harapan pengguna jika dilihat berdasarkan pengukuran tingkat kesesuaian masing-masing variabel dimana variabel *usability* sebesar 96%, variabel *information quality* sebesar 93%, dan *service interaction quality* sebesar 96%. Total rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan yang terpenuhi adalah sebesar 95%.
3. Hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan hanya satu nilai gap yang bernilai positif pada atribut U7 (*website* mengandung kompetensi/daya saing dengan *website* sejenis) di variabel *usability* dengan nilai kesenjangan sebesar 0,04 yang berarti kualitas *website* telah berhasil memenuhi harapan pengguna pada salah satu atribut di variabel *usability*. Secara keseluruhan nilai kesenjangan menunjukkan nilai gap negatif dengan rata-rata total dari nilai keseluruhan pada analisis kesenjangan adalah sebesar -0,17, yang artinya kinerja *website e-registration* belum sesuai dengan harapan pengguna.
4. Berdasarkan analisis kuadran IPA atribut yang harus dilakukan perbaikan adalah atribut yang berada di kuadran I dan III, karena pada kuadran tersebut tingkat kinerjanya rendah. Pada kuadran I terdapat 5 atribut yang memerlukan perbaikan pada variabel *information quality* yakni, *website* menyediakan informasi yang terpercaya (IQ2), *website* menyediakan informasi yang *up-to-date* (IQ3), *website* menyediakan informasi yang relevan (IQ4), *website* menyediakan informasi yang mudah dipahami (IQ5), *website* menyediakan informasi yang detail (IQ6). Dan pada kuadran III terdapat 5 atribut juga pada variabel *usability* dan *service interaction quality* yaitu, *website* mudah untuk dinavigasikan (U3), desain *website* sesuai dengan tipe *website* (U6), *website* memberikan ruang personalisasi (SIQ4), setelah menggunakan *website* membuat saya menjadi

bagian dari komunitas kampus (SIQ5), *website* memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan admin (SIQ6).

5.2 Saran

Hasil rekomendasi dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penyedia *website e-registration* untuk melakukan perbaikan pada variabel *information quality*, *usability*, *service interaction quality* guna meningkatkan kualitas *website* yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna. Hal tersebut juga sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *website e-registration*. Pada penelitian ini sampel yang digunakan hanya berfokus kepada mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan pihak *stakeholder* dalam menganalisis kualitas dari *website e-registration*, seperti operator beasiswa, operator Biro Akademik dan Kemahasiswaan, dan juga Wakil Dekan 2.