

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas *website* SIAKADEKA 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 individu dan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu *user satisfaction*. Namun, dari ketiga variabel independen tersebut, hanya *information quality* dan *service interaction quality* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *Usability* tidak terbukti signifikan terhadap *user satisfaction*.
2. Pengukuran *website* menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa kinerja *website* SIAKADEKA belum memenuhi harapan pengguna jika dilihat berdasarkan pengukuran tingkat kesesuaian masing-masing variabel dimana variabel *usability* sebesar 97,29%, variabel *information quality* sebesar 96,19%, dan *service interaction quality* sebesar 96,00%. Total rata-rata perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan yang terpenuhi adalah sebesar 96,49%.
3. Hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai kesenjangan menunjukkan nilai gap negatif, yang artinya kinerja *website* SIAKADEKA belum sesuai dengan harapan pengguna. Rata-rata total dari nilai keseluruhan pada analisis kesenjangan adalah sebesar -0,12.

5.2 Saran

Hasil rekomendasi dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penyedia *website* SIAKADEKA untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas *website* yang sesuai dengan harapan pengguna. Pada penelitian ini sampel yang digunakan hanya berfokus kepada mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan pengguna lain dalam menganalisis kualitas dari *website* SIAKADEKA.