

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada penilaian kualitas layanan Aplikasi VJ Suroboyo dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi pada 4 variabel yang digunakan yaitu variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*interaction service quality*), dan kualitas antarmuka (*interface quality*) dalam pengaruh kepuasan pengguna, maka dapat ditemukan kesimpulan dan saran yang dapat diambil, yaitu :

1. Kualitas layanan aplikasi pada variabel kegunaan (*usability*) sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan skor pada setiap indikatornya menunjukkan bahwa memiliki nilai presentase secara total 82,90% maka jawaban pengguna “sangat setuju”.
2. Pada variabel kualitas informasi (*information quality*) sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan skor pada setiap indikatornya yang memiliki nilai presentase secara total 80% maka jawaban pengguna “sangat setuju”.
3. Variabel kualitas layanan interaksi (*interaction service quality*) pada aplikasi sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan skor pada setiap indikatornya memiliki nilai presentase secara total 65,82% maka jawaban pengguna “setuju”

4. Variabel kualitas antarmuka (*user interface quality*) pada aplikasi sudah memenuhi kepuasan pengguna, hal tersebut dilihat berdasarkan perhitungan skor pada setiap indikatornya memiliki presentase secara total 80,28% maka jawaban pengguna “sangat setuju”.
5. Pada Uji T (parsial) variabel kegunaan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 27,498. Jadi perbandingan yang didapat ialah $t_{hitung} 27,498 > t_{tabel} 1,967$, maka variabel kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6. Pada Uji T (parsial) variabel kualitas informasi memiliki nilai t_{hitung} sebesar 26,007. Jadi perbandingan yang didapatkan ialah $t_{hitung} 26,007 > t_{tabel} 1,967$, maka variabel kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7. Variabel kualitas layanan interaksi pada Uji T (parsial) memiliki t_{hitung} sebesar 26,461. Jadi perbandingan yang didapat ialah $t_{hitung} 26,461 > t_{tabel} 1,967$, maka variabel kualitas layanan interaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
8. Variabel kualitas antarmuka pada Uji T (parsial) memiliki t_{hitung} sebesar 29,007. Jadi perbandingan yang didapat ialah $t_{hitung} 29,007 > t_{tabel} 1,967$, maka variabel kualitas antarmuka aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
9. Pada Uji F (simultan) didapatkan nilai f_{hitung} sebesar 4,311. Dimana perbandingan yang didapatkan adalah $f_{hitung} 4,311 > t_{tabel} 2,40$,

sehingga kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kualitas antarmuka secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sedangkan hasil evaluasi yang didapatkan dari haplikasi VJ Suroboyo dari beberapa instrument yang ada pada aplikasi, terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dari hasil data yang telah diperoleh adalah :

1. Pelayanan kualitas informasi pada aplikasi dimana didalamnya terdapat beberapa indikator yang dirasa belum sesuai dengan harapan pengguna seperti menyajikan informasi yang detail dengan penambahan detail informasi perusahaan yang mengikuti *job fair* sehingga memerlukan peningkatan atau perbaikan pada pelayanan tersebut.
2. Kualitas interaksi layanan pada aplikasi dimana pada beberapa indikator yang ada pada pelayanan informasi dirasa belum sesuai dengan harapan pengguna seperti layanan interaksi pengguna dengan admin. Serta layanan yang diberikan terkait *feedback* dari pengguna yang telah menggunakan aplikasi ini belum tersedia sehingga memerlukan peningkatan atau perbaikan pada pelayanan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran pengembangan penelitian lebih lanjut sebagai berikut :

1. Aplikasi ini diharapkan dapat memperhatikan pelayanan terhadap pengguna seperti kemudahan penggunaan aplikasi seperti pada tampilan

aplikasi, agar pengguna merasa lebih mudah saat menggunakan aplikasi ini baik dari pengguna yang kurang memahami teknologi maupun yang telah memahami teknologi yang ada dengan tambahan informasi yang mendetail pada aplikasi.

2. Memberikan tampilan aplikasi sesuai dengan standrat aplikasi pada umumnya dengan tampilan menu-menu yang dapat memperhatikan tata letak desain aplikasi.
3. Dari penelitian ini dapat dijadikan refrensi untuk pengembangan aplikasi selanjutnya sehingga nantinya aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk mendaftar pada acara *job fair* saja, tetapi juga dapat digunakan untuk mendaftar kegiatan ketenagakerjaan lainnya seperti kegiatan pelatihan yang diadakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.
4. Dari aplikasi yang berbasis website ini diharapkan nantinya aplikasi ini dapat dibuat versi mobile atau android. Karena pada saat ini masyarakat banyak menggunakan aplikasi mobile karena lebih efisien dan efektif dalam penggunaannya.