

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian secara keseluruhan dan juga saran yang akan diberikan dari penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa :

1. Dari hasil analisis kesesuaian pada *website profile* FH-UHT, menunjukkan bahwa secara rata-rata indikator-indikator pada variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* pada *website profile* FH-UHT memiliki persentase <100% yang berarti memiliki tingkat kinerja *website* (aktual) yang rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan *website* (harapan pengguna), sehingga diperlukan adanya perbaikan pada masing-masing indikator sesuai dengan skala prioritas terutama untuk indikator yang memiliki nilai tingkat kesesuaian yang rendah.
2. Dari hasil analisis kesenjangan (*gap*) pada *website profile* FH-UHT, menunjukkan bahwa secara rata-rata indikator-indikator pada variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *user satisfaction* pada *website profile* FH-UHT memiliki nilai *gap* negatif yang berarti memiliki tingkat kinerja *website* (aktual) yang rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan *website* (harapan pengguna), sehingga diperlukan adanya perbaikan pada masing-masing indikator.

3. Dari hasil analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) pada *website profile* FH-UHT, indikator yang terletak pada kuadran 1 yaitu U7 (*website* mengandung kompetensi) dan IQ6 (*website* memberikan informasi yang detail pada level yang tepat). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT perlu memprioritaskan perbaikan kualitas *website* agar informasi yang ada pada *website* dapat mengandung kompetensi dan lebih detail pada level yang tepat. Selanjutnya, indikator yang terletak pada kuadran 2 yaitu U2 (interaksi antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dipahami), U3 (pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*), U4 (pengguna merasa *website* mudah untuk digunakan), U8 (*website* menciptakan pengalaman positif bagi pengguna), IQ1 (*website* menyediakan informasi yang akurat), IQ2 (*website* menyediakan informasi yang terpercaya), IQ3 (*website* menyediakan informasi yang tepat), IQ4 (*website* menyediakan informasi yang relevan), IQ5 (*website* menyediakan informasi yang mudah dimengerti), IQ7 (*website* menyajikan informasi dalam format yang tepat), SIQ2 (pengguna merasa aman untuk mengakses *website*), US6 (manfaat informasi dalam *website* dirasakan oleh pengguna) dan US7 (mudah dalam mengakses *website*). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT perlu mempertahankan indikator-indikator tersebut untuk menjaga kualitas *website*. Kemudian, indikator yang terletak pada kuadran 3 yaitu U5 (*website* memiliki tampilan yang menarik), U6 (desain sesuai dengan jenis *website*), SIQ4 (*website* memberi ruang untuk personalisasi), SIQ5 (*website* memberikan ruang untuk komunitas), SIQ6 (*website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi), US1 (pengguna merasa suka akan

website), US2 (pengguna merasa suka akan layanan *website*), US3 (pengguna merasa senang berinteraksi pada *website*), US4 (*website* diakses dengan cepat oleh pengguna), dan US5 (layanan informasi pada *website* yang diberikan sangat memuaskan). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT perlu meningkatkan indikator-indikator tersebut untuk menjaga kualitas *website*. Terakhir, indikator yang terletak pada kuadran 4 yaitu U1 (pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*), SIQ1 (*website* memiliki reputasi yang baik) dan SIQ3 (pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya). Untuk itu, pengembang *website profile* FH-UHT tidak perlu melakukan perbaikan pada indikator-indikator tersebut dan memprioritaskan untuk perbaikan pada indikator-indikator di kuadran lain untuk menjaga kualitas *website*.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini, penulis menggunakan *website profile* FH-UHT yang tidak memiliki proses kerja tertentu didalamnya dan hanya mengambil responden yang terbatas pada dosen, karyawan, dan mahasiswa FH-UHT. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat menggunakan *website* yang intensitas penggunaannya sangat sering dan terdapat proses kerja di dalamnya, sehingga bisa mendapatkan responden yang lebih luas serta dapat ditelusuri indikator-indikator *WebQual 4.0* yang dianalisis sesuai dengan fitur dan proses kerja pada *website*.

2. Bagi Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah Surabaya

Pengembang *website profile* FH-UHT perlu mempertahankan indikator-indikator yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi serta memperbaiki indikator-indikator yang memiliki tingkat kinerja yang rendah untuk menjaga kualitas *website* dan kepuasan pengguna. Selain itu, pengembang *website profile* FH-UHT dapat menambahkan fitur dan proses kerja pada layanan civitas akademika supaya *website* tidak hanya sebagai penyedia informasi saja.