

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil skripsi yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penting pada skripsi ini yaitu sebagai berikut :

1. Hasil nilai rata-rata kesenjangan (GAP) pada website *E-commerce* Bukalapak menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0.0118 pada variabel *Usability quality*, -0.105 pada variabel *Information Quality*, dan -0.10125 pada variabel *Service Interaction Quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja website *E-commerce* Bukalapak belum dapat memenuhi harapan pengguna.
2. Analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa indikator Webqual 4.0 yang harus dilakukan perbaikan adalah indikator yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga. Indikator tersebut antara lain:

Kuadran Pertama (Prioritas Utama)

- Indikator UQ6 yaitu tentang kesesuaian Website *E-commerce* Bukalapak dengan desain situs jual beli
- Indikator IQ11 yaitu tentang ketepatan waktu yang diberikan oleh Website *E-commerce* Bukalapak
- Indikator IQ14 yaitu tentang ke detail an informasi yang disediakan oleh Website *E-commerce* Bukalapak

Kuadran Ketiga (Prioritas Rendah)

- Indikator UQ1 yaitu tentang kemudahan saat mempelajari *E-commerce* Bukalapak
- Indikator UQ4 yaitu tentang kemudahan saat menggunakan Website *E-commerce* Bukalapak
- Indikator IQ10 yaitu tentang Informasi yang dapat dipercaya disediakan oleh. Website *E-commerce* Bukalapak
- Indikator IQ13 yaitu kemudahan dalam memahami informasi produk disediakan oleh Website *E-commerce* Bukalapak.
- Indikator SI16 yaitu reputasi yang baik dimiliki oleh Website *E-commerce* Bukalapak
- Indikator SI20 yaitu tentang ruang untuk komunitas diberikan oleh Website *E-commerce* Bukalapak
- Indikator SI22 yaitu keyakinan bahwa barang akan sampai seperti yang dijanjikan diciptakan oleh Website *E-commerce* Bukalapak

5.2 Saran

Berdasarkan hasil skripsi ini, beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian dengan topik yang sama namun menggunakan metode yang berbeda. Hal ini akan memberikan perspektif yang lebih beragam dan mendalam, serta menghasilkan bahan perbandingan.
2. Menambahkan variabel atau memodifikasi variabel yang sudah ada. Langkah tersebut dapat berkontribusi pada pemahaman yang baru terhadap topik penelitian.