

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Website Tokopedia merupakan *e-commerce* asli buatan Indonesia dimana pada penelitian ini mengambil basis pada *website-nya* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa perlu mengunduh aplikasinya. Tokopedia menjadi *e-commerce* pilihan masyarakat Indonesia walaupun rata-rata kunjungannya berada pada peringkat dua.

Pada penelitian ini menggunakan model WebQual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melakukan analisis berdasarkan kuadran yang menjadi prioritas mana yang perlu ditingkatkan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pada *website* Tokopedia pada variabel kualitas pengguna atau *usability quality* yang menjadi prioritas tinggi berada pada kuadran I adalah indikator UQ01 dan UQ03, selanjutnya yang menjadi prioritas rendah pada kuadran III adalah indikator UQ04. Sehingga terdapat 3 indikator pada variabel kualitas pengguna yang perlu ditingkatkan. Sedangkan indikator lainnya berada pada tingkat yang cukup baik dan pihak Tokopedia harus tetap mempertahankan kualitas penggunaannya.
2. Kualitas pada *website* Tokopedia pada variabel kualitas informasi atau *information quality* sudah cukup baik dilihat dari tidak adanya indikator pada variabel ini yang masuk pada kuadran I prioritas tinggi, namun ada beberapa indikator yang menjadi prioritas rendah pada kuadran III yaitu IQ09, IQ11, IQ12, IQ13, dan IQ15. Yang mana menunjukkan dari total 7

indikator pada variabel kualitas informasi masih ada 5 indikator yang menjadi prioritas rendah untuk dapat ditingkatkan oleh pihak Tokopedia agar kualitas informasinya sesuai dengan harapan pengguna.

3. Kualitas pada *website* Tokopedia pada variabel kualitas interaksi atau *service interaction quality* yang menjadi prioritas tinggi berada pada kuadran I adalah indikator SI17 dan SI22 yang menunjukkan perlu adanya peningkatan dari segi layanan keamanan dan tingkat kepercayaan pelanggan, selanjutnya dari segi prioritas rendah atau kuadran III tidak menampilkan indikator apapun dari variabel kualitas interaksi. Sehingga hanya ada 2 indikator yang perlu perhatian tinggi untuk ditingkatkan oleh Tokopedia.
4. Kualitas pada *website* Tokopedia pada variabel kepuasan pengguna atau *user satisfaction* tidak ada yang menjadi prioritas tinggi maupun prioritas rendah, akan tetapi tetap harus dipertahankan atau mungkin dapat ditingkatkan lebih baik lagi dari segi keseluruhan kepuasan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, adapun saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan batasan-batasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, model analisis, dan pemahaman peneliti, maka saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya

Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan untuk mengevaluasi Tokopedia dari segi aplikasinya baik Android ataupun iOS, pada topik yang sama peneliti berharap dapat menggunakan metode lain sehingga dapat diketahui faktor-faktor lainnya yang bisa digunakan untuk

bahan evaluasi perbaikan dari Tokopedia dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan.

2. Bagi Tokopedia

Pihak Tokopedia dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi perbaikan *website*-nya serta meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan pada hasil penelitian dari setiap kuadran agar dapat memenuhi harapan pengguna.