

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Website E-Peken Surabaya secara umum mencapai tingkat kesesuaian (*Conformity Analysis*) di atas 80%, namun variabel *Information Quality* menjadi satu-satunya yang berada di bawah ambang batas tersebut. Hasil Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) juga menunjukkan bahwa hampir seluruh item indikator memiliki nilai negatif. Kesenjangan terkecil ditemukan pada variabel *Usability*, mengindikasikan bahwa aspek kemudahan penggunaan situs telah menjawab ekspektasi pengguna. Sebaliknya, kesenjangan terbesar terdapat pada variabel *Information Quality*, yang menandakan bahwa mutu informasi pada situs belum berhasil memenuhi harapan ideal penggunaannya. Hal ini membawa pada simpulan bahwa walaupun banyak aspek memiliki tingkat kesesuaian yang memadai, secara keseluruhan kinerja situs E-Peken Surabaya masih belum setara dengan ekspektasi pengguna.
2. Analisis kuadran pada diagram Kartesius dari *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi adanya delapan item indikator yang terkonsentrasi pada kuadran pertama. Temuan ini menyiratkan bahwa kedelapan item tersebut harus menjadi prioritas tertinggi dalam agenda perbaikan dan optimalisasi kinerja situs E-Peken Surabaya. Item

indikator tersebut antara lain U4 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* memberikan pengalaman positif untuk saya”, IQ2 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* memberikan informasi yang rinci”, SIQ4 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak penjual”, R3 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* jarang mengalami eror atau gangguan lainnya”, R4 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* selalu berfungsi dengan baik ketika saya menggunakannya”, T2 dengan pernyataan “Saya percaya keamanan data pribadi kepada *website E-Peken Surabaya*”, CS4 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* menyediakan layanan pemantauan transaksi”, E2 dengan pernyataan “*Website E-Peken Surabaya* memiliki proses transaksi yang sederhana dan tidak rumit”.

5.2 Saran

Mengacu pada temuan riset yang telah dilaksanakan, beberapa saran yang bisa diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk riset mendatang, disarankan agar kajian dengan subjek serupa dapat mengaplikasikan kerangka kerja yang berbeda, contohnya E-GovQual ataupun ServQual, guna memperoleh perspektif hasil yang berlainan.
2. Riset selanjutnya pada topik sejenis juga dapat diperkaya dengan menambahkan analisis kepuasan melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menghasilkan temuan yang lebih mendalam.

3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat membuktikan validitas responden terhadap penggunaan suatu objek penelitian dengan cara mengunggah gambar/foto dari salah satu fitur suatu objek.
4. Bagi pengembang *website* E-Peken Surabaya, penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas *website* pada item indikator variabel yang terdapat pada kuadran pertama. Hal ini karena penilaian performa yang rendah dari pengguna pada item indikator tersebut, meskipun tingkat harapannya tinggi. Selain itu, evaluasi performa secara periodik sangat diperlukan untuk senantiasa memelihara kinerja optimal dari situs E-Peken Surabaya.