

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas website *E-Learning* Universitas Islam Majapahit melalui pendekatan WebQual 4.0 yang dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) memperlihatkan bahwa total skor kinerja mencapai 20.192, sedangkan total skor kepentingan sebesar 21.258. Kondisi ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi tingkat harapan mahasiswa. Jika ditinjau per dimensi, capaian kinerja tertinggi berada pada *Information Quality* dengan skor 5.624, sementara yang terendah terdapat pada *Service Interaction Quality* dengan skor 4.321. Di sisi lain, dimensi *Service Interaction Quality* justru memperoleh skor kepentingan tertinggi yaitu 5.698, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan antara kinerja aktual dengan kebutuhan pengguna.

Temuan lebih detail dari analisis IPA menunjukkan adanya sejumlah indikator yang masih jauh dari ekspektasi mahasiswa. Hasil perhitungan gap memperlihatkan sebagian besar indikator bernilai negatif, yang berarti masih ada perbedaan nyata antara pengalaman pengguna dengan harapan mereka. Kesenjangan terbesar muncul pada *Service Interaction Quality* dengan nilai -0,98, diikuti oleh *User Interface Quality* sebesar -0,23. Analisis lebih lanjut menggunakan diagram kartesius IPA menempatkan enam indikator dalam kuadran prioritas utama yang harus segera diperbaiki, yaitu SIQ1 (kecepatan respons dalam memberikan bantuan), SIQ2 (rasa aman dalam penggunaan layanan), SIQ3 (tersedianya kontak bantuan), SIQ4 (kemampuan membangun kebersamaan dalam pembelajaran), SIQ5 (kesesuaian layanan dengan janji yang diberikan), serta UIQ2 (desain visual).

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan maupun penelitian selanjutnya:

1. Penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode lain, misalnya Technology Acceptance Model (TAM) atau SERVQUAL, agar hasil evaluasi tidak hanya berfokus pada kesenjangan kinerja dan kepentingan, tetapi juga mampu menggambarkan tingkat penerimaan serta kepuasan pengguna secara lebih mendalam. Selain itu, variabel penelitian juga dapat diperluas dengan menambahkan dimensi lain seperti *Reliability* (keandalan) dan *Trust* (kepercayaan), sehingga hasil analisis dapat lebih mencerminkan konsistensi layanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas dan keamanan website *E-Learning*.
2. Penelitian lanjutan dapat memperluas jumlah dan cakupan responden, misalnya dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai jenjang pendidikan agar hasil yang diperoleh lebih mewakili keseluruhan pengguna website *E-Learning*.