

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA dapat disimpulkan bahwa:

1. Setelah menganalisis menggunakan metode *Webqual 4.0* untuk mengukur tingkat kualitas *website* didapatkan bahwa kualitas *website* Sriwijaya Post belum memenuhi harapan pengguna layanan namun mendekati harapan pengguna dikarenakan tingkat kinerja (*Perfomance*) *website* lebih rendah dari tingkat kepentingan (*Impotance*) yang diharapkan pengguna. Oleh karena itu kualitas *website* Sriwijaya Post perlu ditingkatkan seperti meningkatkan kualitas kegunaan dan interaksi layanan yang diberikan yaitu ketika pengguna bernavigasi di dalam *website* haruslah mudah di pahami dan dioperasikan agar pengguna mudah memahami apa yang diberikan *website* Sriwijaya Post dan meningkatkan kualitas informasi yang di berikan yaitu ketika pengguna menerima informasi yang di berikan *website* Sriwijaya Post haruslah akurat dan relevan agar informasi yang di dapat pengguna sangat baik.
2. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* pada kuadran A (Prioritas Utama) tidak ada atribut yang perlu ditingkatkan namun kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah. Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat 9 atribut dimana setiap atribut pada kuadran ini harus

dipertahankan dikarenakan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi. Pada kuadran C (Prioritas Rendah) terdapat 11 atribut dimana setiap atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingannya sama-sama rendah maka bisa dikatakan kinerja dari sistem tidak begitu mempengaruhi kepentingan dan pada kuadran D (Berlebihan) terdapat 3 atribut dimana setiap atribut pada kuadran ini berlebihan dan kurang penting.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk pihak Sriwijaya Post yaitu:

1. Dari hasil penelitian maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja *website* agar tingkat kinerja (*performance*) lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan (*importance*). Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada *website* Sriwijaya Post terutama pada atribut yang terdapat pada kuadran C (Prioritas Rendah) dan tetap menjaga kualitas yang baik pada setiap atribut yang terdapat pada kuadran B (Pertahankan Prestasi).
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran kualitas *website* lainnya seperti *Webuse*. Sehingga dapat dilihat kualitas *website* dengan metode lain yang dapat mendukung dalam peningkatan kualitas *website*.
3. Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki *website* kedepannya.