

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dapat disimpulkan kualitas layanan *website* SPOT UPI secara keseluruhan sebagai berikut :

- 1) Hasil perancangan instrumen dimulai dengan membuat pertanyaan survei. Pertanyaan survei dikembangkan dari indikator-indikator variabel Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, c) *Service Interaction Quality*. Sebelum dilakukan validasi berjumlah 26 pertanyaan, kemudian dilakukan validasi kepada 5 *expert* yang berasal dari 2 ahli di bidang pendidikan dan 3 ahli di bidang pengembangan *website* industri. Setelah dilakukan perhitungan validitas menggunakan rumus lawshe didapatkan 20 instrumen pertanyaan yang dinyatakan valid dalam mengukur kualitas layanan *website* SPOT UPI. Sehingga hasil dari perancangan instrumen analisis kualitas layanan *website* SPOT UPI berbasis metode WebQual 4.0 dan IPA dapat disimpulkan tepat.
- 2) Hasil dari implementasi perancangan survei yaitu perhitungan WebQual 4.0 terhadap *importance* didapatkan hasil sebanyak 72,98% responden menyatakan *website* SPOT UPI penting dan sebanyak 69,15% responden menyatakan bahwa *website* SPOT UPI memberikan pelayanan yang baik. Serta adapun kesenjangan atau GAP secara keseluruhan yang didapatkan dari hasil perhitungan antara *performance-importance* yaitu sebesar -0,14. Adapun GAP dari setiap variabel webqual 4.0 adalah *usability quality* 0,21, *information quality* -47, dan *service interaction quality* -0,16. Dari hasil GAP variabel tersebut diketahui bahwa *usability quality* -47 memiliki nilai paling rendah yang artinya harus melakukan banyak perbaikan pada indikatornya. Selanjutnya hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa, indikator yang membutuhkan perbaikan adalah Web-U3, Web-U5, Web-U7, Web-SQ1, Web-SQ2 yang berhubungan mengenai ketersediaan modul pembelajaran, *website* error, menu navigasi yang lengkap, keamanan penyimpanan file yang telah diupload dan kemudahan berkomunikasi antara dosen dan mahasiswa di dalam *website*.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan maka dinyatakan implikasi dari penelitian yaitu sebagai berikut :

- 1) Dengan menggunakan validasi berdasarkan *expert judgment* dan menghitung hasil validasi dengan menggunakan rumus lawshe lebih membuat efektif dalam proses pembuatan instrument.
- 2) Salah satu cara untuk mencari GAP dari instrumen penelitian yang digunakan maka diperlukan *importance performance analysis* (IPA). Hal ini untuk mengetahui indikator mana saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan website SPOT UPI agar sesuai dengan harapan pengguna.

## 5.3 Rekomendasi

Rekomendasi dari penelitian ini yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

- 1) Mencari *expert* yang lebih banyak dan sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini mencari lebih banyak *expert* di bidang pendidikan dan bidang pengembangan *website*.
- 2) Cara untuk memperkecil GAP yang dihasilkan maka perlunya meningkatkan performance kualitas pelayanan *website* SPOT UPI. Seperti menyediakan modul panduan penggunaan *website* SPOT UPI. Meningkatkan kinerja sistem dalam proses upload tugas bagi para pengguna. serta meningkatkan interaksi antara mahasiswa dan dosen didalam *website* SPOT UPI. Hal ini bertujuan agar *website* SPOT UPI lebih interaktif dan responsif.