

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan untuk memenuhi rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Information Quality* terhadap website FILKOM memiliki nilai yang tidak signifikan dikarenakan aspek kualitas informasi seperti informasi artikel-artikel yang dimuat didalam website tidak cukup kuat untuk memengaruhi kepuasan pengguna pada Website FILKOM. Hal ini didukung dengan adanya pertanyaan terbuka oleh responden, yang menyatakan *website* FILKOM memiliki informasi yang kurang terkini, terdapat informasi yang tidak seharusnya dimasukkan, tata peletakan informasi yang membingungkan karena terlalu banyak menu, pencarian informasi sulit dan tidak tersebar secara meluas, memberikan informasi yang kurang akurat, dan memiliki Bahasa yang susah untuk dipahami.
2. Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Service Interaction Quality* terhadap website FILKOM memiliki nilai yang tidak signifikan dikarenakan aspek kualitas interaksi layanan seperti layanan pada FILKOM APPS yang terdapat pada *website* tidak cukup kuat untuk memengaruhi kepuasan pengguna pada Website FILKOM. Hal ini didukung dengan adanya pertanyaan terbuka oleh responden, yang menyatakan bahwa layanan FILKOM APPS pada website FILKOM memiliki layanan yang tidak sesuai, kurang terkini karena layanan sering terlambat di perbarui hal ini merugikan mahasiswa pada fitur jadwal kuliah dikarenakan sering terjadinya salah komunikasi antara pihak akademik dan mahasiswa tentang ruangan kelas, kurang akurat dikarenakan pada daftar hadir dosen terdapat data kehadiran yang tidak sesuai dengan aslinya, tidak adanya penjelasan pada sistem login pada FILKOM APPS karena login hanya tersedia bagi mahasiswa yang memasuki semester akhir, sehingga mahasiswa lainnya tidak bisa login dan merasa layanan tersebut tidak berfungsi dengan baik, banyak fitur layanan yang belum berfungsi dan tidak berguna, memiliki kendala respon layanan yang kurang, butuh lebih banyak perbaikan untuk fitur-fitur yang tidak berfungsi seperti tambah krs, kehadiran mahasiswa, dan lain sebagainya.
3. Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas Usability terhadap website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya memiliki nilai yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek kualitas penggunaan website kuat untuk memengaruhi kepuasan pengguna pada website FILKOM. Hal ini juga didukung dengan adanya pertanyaan terbuka oleh responden, yang menyatakan bahwa kualitas penggunaan website FILKOM mudah digunakan, memiliki tampilan yang menarik, nyaman digunakan, sudah bagus dan memuaskan. Tetapi terdapat kekurangan pada segi tampilan yaitu tata letak menu yang terlalu sulit untuk dipahami karena terlalu banyak menu pada beranda utama website membuat mahasiswa memerlukan waktu yang lumayan lama untuk beradaptasi, selain perbedaan yang cukup mencolok dengan tampilan website FILKOM sebelumnya,

kemudian tata letak layanan FILKOM APPS, informasi artikel, informasi seputar akademik yang cukup membingungkan.

4. Menurut analisis yang dilakukan, maka diperoleh hasil evaluasi 4 tahap Kirkpatrick sebagai berikut :
  1. Pada evaluasi tahap reaksi diperoleh hasil analisis dari variabel yaitu *Usability* terhadap *User Satisfaction*. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Kegunaan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna dan memiliki hasil evaluasi yang baik. Menurut jawaban responden 51% berpendapat secara website FILKOM memiliki tampilan yang sudah bagus, dan 29% responden menjawab sangat baik tampilannya. Tetapi terdapat 20% responden berpendapat bahwa website FILKOM memiliki perubahan yang sangat signifikan dibandingkan tampilan website FILKOM yang sebelumnya sehingga membuat para pengguna (mahasiswa) memerlukan waktu untuk menyesuaikan.
  2. Pada evaluasi tahap belajar diperoleh hasil analisis dari variabel yaitu *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Interaksi Layanan memiliki pengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pengguna dan memiliki hasil evaluasi yang cukup baik. Menurut jawaban responden 58% berpendapat secara website FILKOM memiliki kualitas Interaksi Layanan yang sudah baik, dan 29% responden menjawab sangat bagus kualitas informasinya. Tetapi terdapat 13% responden berpendapat bahwa masih ada layanan yang kurang akurat dengan kondisi sebenarnya.
  3. Pada evaluasi tahap tingkah laku diperoleh hasil analisis dari variabel yaitu *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction*. Dapat disimpulkan bahwa kualitas Interaksi Layanan memiliki pengaruh sangat rendah terhadap kepuasan pengguna dan memiliki hasil evaluasi yang cukup baik. Menurut jawaban responden 58% berpendapat secara website FILKOM memiliki kualitas Interaksi Layanan yang sudah baik, dan 29% responden menjawab sangat bagus kualitas informasinya. Tetapi terdapat 13% responden berpendapat bahwa masih ada layanan yang kurang akurat dengan kondisi sebenarnya.
  4. Pada evaluasi tahap tingkah laku diperoleh hasil analisis dari mengukur variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dari ketiga variabel Webqual dan juga berdasarkan dari hasil evaluasi ke tiga tahap sebelumnya. Menurut jawaban responden 65% berpendapat sudah puas dengan ketiga kualitas website FILKOM, dan 6% responden menjawab sangat puas dengan ketiga kualitas website FILKOM. Tetapi terdapat 29% responden yang merasa kurang puas dengan ketiga kualitas website FILKOM dan mereka menginginkan adanya pengoptimalan kinerja terhadap website FILKOM.

## 6.2 Saran

Untuk penelitian yang dilakukan selanjutnya, diberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan menerapkan model lain seperti *ServQual* pada Website FILKOM khususnya FILKOM Apps dan memadukan dengan model evaluasi selain *Kirkpatrick*.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dilakukan dengan sampel yang lebih banyak dan menggunakan metode perhitungan statistik CB-SEM sehingga dapat dijadikan perbandingan dengan hasil penelitian ini.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan variabel dengan indikator yang lebih banyak sehingga dapat memperoleh hasil statistik yang lebih baik.