BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap *website* PDAM Surya Sembada Surabaya menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan jumlah responden sesuai sub bab 4.1 mengenai penentuan jumlah sampel sebanyak 100 orang didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas dimensi *usability* pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya mencapai kriteria kuat pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Hasil kuadran pada dimensi ini terdapat pada kuadran '*keep up the good work*' dan '*low priority*'. Indikator yang harus dipertahankan adalah yang masuk kuadran *keep up the good work*, sedangkan indikator yang perlu rekomendasi adalah yang masuk kuadran *low priority*. Indikator yang termasuk dalam kuadran '*keep up the good work*' adalah 'mudah dipelajari', 'mudah dipahami', 'mudah digunakan', 'memiliki kompetensi', dan 'pengalaman positif'. Indikator yang termasuk dalam kuadran '*low priority*' adalah 'mudah ditelusuri', 'menarik', dan 'desain'.
2. Kualitas dimensi *information quality* pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya mencapai kriteria kuat pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Hasil kuadran pada dimensi ini terdapat pada kuadran '*keep up the good work*'. Indikator yang harus dipertahankan adalah yang masuk kuadran *keep up the good work*, sedangkan indikator yang perlu rekomendasi adalah yang masuk kuadran *low priority*. Indikator yang termasuk dalam kuadran '*keep up the good work*' adalah 'informasi akurat', 'informasi terpercaya', 'informasi tepat waktu', 'informasi relevan', 'informasi mudah dipahami', 'informasi detil', dan 'format sesuai'.
3. Kualitas dimensi *service interaction* pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya mencapai kriteria cukup pada tingkat kinerja dan kuat pada tingkat kepentingan. Hasil kuadran pada dimensi ini terdapat pada kuadran '*keep up the good work*', dan '*low priority*'. Indikator yang harus dipertahankan adalah yang masuk kuadran *keep up the good work*, sedangkan indikator yang perlu rekomendasi adalah yang masuk kuadran *low priority*. Indikator yang termasuk dalam kuadran '*keep up the good work*' adalah 'aman bertransaksi', 'keamanan informasi', 'layanan yang diterima', dan 'kemudahan berkomunikasi'. Indikator yang termasuk dalam kuadran '*low priority*' adalah 'reputasi baik', 'personalisasi', dan 'komunitas'.
4. Hasil pemetaan tingkat kepuasan *user website* PDAM Surya Sembada Surabaya meliputi tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan. Hasil analisis tingkat kesesuaian dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *service*

interaction membuktikan pengguna belum puas dikarenakan nilai tingkat kesesuaian masih kurang dari 100%. Hasil analisis tingkat kesenjangan dari dimensi *usability, information quality, dan service interaction* membuktikan adanya kesenjangan dikarenakan nilai tingkat kesenjangan berada kurang dari 0 (nol) atau negatif.

6.2 Saran

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk acuan terhadap *web administrator* sebagai penyempurnaan kualitas *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Selain itu penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* sehingga dapat digunakan untuk menganalisis kualitas *website* lainnya.

Peneliti selanjutnya yang menggunakan metode ini hendaknya menggunakan jurnal nasional maupun internasional agar dapat menyempurnakan instrumen penelitian yang nantinya digunakan. Apabila instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terutama pada pengisian kuesioner sertakan kisi-kisi instrumen penelitian agar responden mampu memahami dan menjawab pernyataan-pernyataan pada kuesioner dengan baik sehingga menghindari ketidakvalidan pada data yang telah terkumpul.