

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)* pada SMK Penerbangan Sriwijaya menghasilkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan pengujian secara simultan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa siswa/siswi sudah merasa puas terhadap kualitas layanan *website* diantaranya adalah: siswa sudah merasa mudah dalam mengoperasikan *website*, *website* sudah memiliki tampilan yang menarik, desain *website* sesuai dengan *website* sekolah, petunjuk dan referensi pada *website* jelas, interaksi antara siswa dengan *website* sudah jelas dan mudah dipahami, *website* sudah menyajikan informasi yang akurat, *website* sudah menyajikan informasi yang dapat dipercaya, *website* sudah menyajikan informasi secara tepat waktu, *website* sudah menyajikan informasi yang relevan, mudah dimengerti serta menyajikan informasi dengan format yang sesuai, siswa sudah merasa aman untuk melakukan akses pada *website*, siswa sudah merasa aman terhadap informasi pribadinya, serta *website* sudah memberikan kemudahan kepada siswa untuk berkomunikasi dengan pihak sekolah
2. Berdasarkan pengujian secara parsial (Uji T) yang diukur berdasarkan kategori kemudahan penggunaan (*usability*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *website* sudah memenuhi keinginan siswa diantaranya adalah siswa sudah merasa mudah dalam mengoperasikan *website*, *website* sudah memiliki tampilan yang menarik, desain *website* sesuai dengan *website* sekolah, petunjuk dan referensi pada *website* jelas, interaksi antara siswa dengan *website* sudah jelas dan mudah dipahami, siswa sudah merasa aman untuk melakukan akses pada *website*, siswa sudah merasa aman

terhadap informasi pribadinya, serta *website* sudah memberikan kemudahan kepada siswa untuk berkomunikasi dengan pihak sekolah. Sedangkan pengujian berdasarkan kategori kualitas informasi (*information quality*) dapat disimpulkan bahwa siswa belum merasa puas terhadap kualitas layanan *website*, diantaranya adalah: *website* belum menyajikan informasi yang akurat, *website* belum menyajikan informasi yang dapat dipercaya, *website* belum menyajikan informasi secara tepat waktu, *website* belum menyajikan informasi yang relevan, informasi yang disajikan sulit untuk dipahami dan dimengerti serta *website* belum menyajikan informasi dengan format yang sesuai.

3. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilihat ada beberapa atribut yang belum sesuai dengan keinginan pengguna dan membutuhkan perbaikan diantaranya yaitu *website* menyajikan informasi yang mudah dimengerti, *website* menyajikan informasi dengan format yang sesuai dan *website* memberikan ruang untuk personalisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka penulis memberikan saran yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan *website* SMK Penerbangan Sriwijaya, pengelola sebaiknya segera memperbaiki atribut-atribut yang belum sesuai dengan keinginan siswa/siswi diantaranya adalah: cara penyajian informasi pada *website* agar informasi yang diberikan dapat dipahami oleh siswa/siswi, informasi yang diberikan sesuai format, memberikan ruang untuk personalisasi. Serta lebih mempertahankan atribut yang sudah baik dan memenuhi keinginan siswa/siswi agar *website* SMK Penerbangan Sriwijaya menjadi lebih baik.