

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran yang dilakukan dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan beberapa hal. Untuk menerapkan metode WebQual 4.0 pada website ini maka dilakukan langkah – langkah sebagai berikut:

- a) Membuat kuesioner
- b) Menentukan user yang akan dijadikan sampel
- c) Menyebarkan kuesioner secara online
- d) Mengumpulkan hasil kuesioner
- e) Mengolah data kuesioner pada Tools IBM SPSS Statistic 25 untuk memperoleh output dari uji validitas dan reliabilitas.
- f) Menganalisis data kuesioner pada Microsoft Excel dengan menggunakan perhitungan hasil Skala Likert.

Berdasarkan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan metode WebQual 4.0 dalam penilaian kualitas situs web INFINITY berhasil menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Penelitian tersebut mampu menunjukkan bagaimana metode WebQual 4.0 dapat diterapkan untuk menghasilkan penilaian yang komprehensif terkait kualitas sebuah situs web.

#### **5.2. Saran**

Sebagai saran pada tahap penelitian ini, penulis akan memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan gambaran dalam meneliti situs web menggunakan metode yang sama. Saran-saran tersebut meliputi:

- a. Berdasarkan temuan yang ada, penulis memberikan rekomendasi agar peneliti berikutnya melakukan observasi yang lebih mendalam terhadap ketiga variabel dalam metode WebQual 4.0 pada studi kasus website milik PT. INFINITY. Disarankan pula untuk menerapkan metode penelitian SERVQUAL, yang dapat mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan situs web. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat menghasilkan temuan yang lebih terfokus pada peningkatan layanan dan kualitas situs web milik INFINITY.
- b. Peningkatan kualitas kegunaan dan kualitas interaksi pada situs web infinity-eo.com sangat penting untuk menunjang pengembangan dan perbaikan platform secara berkelanjutan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan tercapainya kepuasan pengguna secara optimal.