

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam analisis kualitas layanan *website* PT.Satria Antaran Prima (SAP) menggunakan metode *webqual*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil kuesioner *importance* dan kuesioner *performance* dapat disimpulkan bahwa PT. Satria Antaran Prima (SAP) memprioritaskan pelayanan pada *website*.
2. Dari hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa pada 12 pertanyaan kuesioner *importance* dan kuesioner *performance* semua pertanyaan dinyatakan valid. Pada uji reabilitas pada kuesioner *importance* dan kuesioner *performance* dapat disimpulkan bahwa variabel *usability*, *information Quality* dan *service interaction quality* dinyatakan *reliable*.
3. Pada uji *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh PT. Satria Antaran Prima (SAP) pada konsumen sudah cukup baik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas pada analisis kualitas layanan *website* PT.Satria Antaran Prima (SAP) menggunakan metode *webqual*, dapat disimpulkan bahwa :

1. Jika penelitian ini akan digunakan sebagai rujukan dalam penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan kolom komentar pada kuisisioner yang digunakan, guna mengetahui pendapat dari responden mengenai *website* yang mereka gunakan.
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas dari populasi dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak dari pada sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengaruh kepercayaan, kemudahan dan keragaman terhadap keputusan pengguna.