

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian “Analisis Kualitas layanan *Website* Tokopedia.Com dengan menggunakan Metode Webqual 4.0”, menunjukkan persentase 79,88385%. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa kualitas *website* tokopedia.com mendapatkan hasil kriteria CSI adalah puas, yang artinya pengguna *website* tokopedia.com di Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI) Yogyakarta sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh *website* tokopedia.com.

5.2 Saran

Pada penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan, gagasan, maupun analisa yang dilakukan pada penelitian. Maka dari itu penulis dapat memberikan saran yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Untuk peneliti selanjutnya, penulis berharap dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat membandingkan dengan penelitian ini dan sebelumnya, ataupun dapat menggunakan metode yang sama namun dengan studi kasus yang berbeda.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknis pengambilan sampel yang berbeda dari penelitian yang sudah

dilakukan agar hasil yang didapat lebih jelas dan dapat menggunakan sampel dengan jumlah populasi pastinya. Karena dengan teknik pengambilan sampel yang berbeda dan sampel yang telah diketahui jumlahnya akan dapat mempengaruhi hasil dari penelitian yang dilakukan.