

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada Penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan *Website* Program studi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual.” yaitu :

- a. Pada Metode *Service Quality* (SQ) terlihat Gap yang dihasilkan semuanya negative yang berarti perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan *Service Quality* (SQ).
- b. Nilai CSI yang diperoleh adalah 71,97% hal ini menggambarkan pengguna merasa Cukup Puas atas kinerja layanan yang diberikan, tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan.
- c. Pada IPA yang perlu diperhatikan adalah indikator P7, P8, P10, P12,P15. Kelima Indikator ini perlu dipertahankan dan harus diperbaiki supaya dapat meningkatkan kepuasan pengguna akan kualitas layanan.

## 5.2 Saran

Pada penelitian ini 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, 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 pasti nya. Karena dengan teknik pengambilan sampel yang berbeda dan sampel yang telah diketahui jumlah populasinya akan dapat mempengaruhi hasil dari penelitian yang dilakukan.