

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah kesimpulan penting dari penelitian yang telah dilakukan.

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial bahwa pada variabel *WebQual 4.0* hanya variabel *Service Interaction Quality* yang memiliki hubungan positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan penggunaannya terhadap Sitkul Gamifikasi SI UAJY, yang berarti semakin baik kualitas interaksi layanan yang diberikan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari pengguna.
2. Namun, hasil pengujian hipotesis menunjukkan secara parsial bahwa pada variabel *WebQual 4.0* kedua variabel *Usability* dan *Information Quality* tidak terdapat hubungan yang secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan penggunaannya terhadap Sitkul Gamifikasi SI UAJY, yang berarti bahwa tinggi-rendahnya kualitas kegunaan dan kualitas informasi yang disediakan oleh Sitkul Gamifikasi SI UAJY tidak mempengaruhi kepuasan penggunaannya.
3. Variabel *WebQual 4.0* yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Sitkul Gamifikasi SI UAJY adalah *Service Interaction Quality*. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap *Service Interaction Quality*, diperoleh hasil interpretasi jawaban "Sangat Setuju" dari seluruh responden yang menunjukkan item S7. Hal ini berarti bahwa responden sangat setuju terhadap Sitkul Gamifikasi yang telah memberikan kepercayaan kepada penggunaannya bahwa layanan sistem tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, sistem yang memiliki interaksi pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan penggunaannya.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan.

1. Diharapkan bagi Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas *website* Sitkul Gamifikasi yang dimiliki.

Kemudian Program Studi perlu memperhatikan bahwa aspek kegunaan dan kualitas informasi Sitkul Gamifikasi perlu menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan.

2. Dalam penelitian yang selanjutnya, dapat menggabungkan atau menambahkan penggunaan *WebQual 4.0* dengan *framework* lainnya dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap kualitas dari suatu *website*, agar hasil pengukuran yang diperoleh lebih maksimal.



## REFERENSI

- [1] N. Mahnun, "Implementasi Pembelajaran Online dan Optimalisasi Pengelolaan Pembelajaran Berbasis Online di Perguruan Tinggi Islam dalam Mewujudkan World Class University," *Jurnal IJIEM*, vol. 1, no. 1, pp. 29–36, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IJIEM/article/download/5240/3088>
- [2] E. Elisa, "Fungsi dan manfaat pembelajaran berbasis web." 2016.
- [3] "UMP Knowledge and Learning Management System: Log in to the site." [Online]. Available: <https://kalam.ump.edu.my/login/index.php>
- [4] P. A. Sunarya, U. Rahardja, Q. Aini, and A. Khoirunisa, "Implementasi Gamification Sebagai Manajemen Pendidikan Untuk Motivasi Pembelajaran," *EduTech*, vol. 18, no. 1, p. 79, 2019, doi: 10.17509/e.v18i1.14697.
- [5] A. Prambayun, M. Suyanto, and A. Sunyoto, "Model gamifikasi untuk sistem manajemen pembelajaran," pp. 6–7, 2016.
- [6] N. Delima, "Program Studi Sistem Informasi," vol. 9, no. 2. pp. 0–10, 2016.
- [7] "Kreatif adalah\_ bentuk, 6 ciri, dan pentingnya dalam dunia kerja."
- [8] S. Deterding, R. Khaled, L. E. Nacke, and D. Dixon, "Gamification: Toward a Definition. Gamification Workshop," *CHI 2011 Gamification Workshop Proceedings*, no. January 2011, pp. 12–15, 2011.
- [9] H. Jusuf, "Penggunaan Gamifikasi dalam Proses Pembelajaran," *Jurnal TICOM*, vol. 5, no. 1, pp. 1–6, 2016, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/92772-ID-penggunaan-gamifikasi-dalam-proses-pembe.pdf>
- [10] S. Sa'uda and N. Sopiah, "Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi," *Prosiding SNaPP 2014: Sains, Teknologi dan Kesehatan*, no. 4, pp. 419–426, 2014.
- [11] P. Studi, S. Informasi, and U. Jember, *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*. 2017.
- [12] L. A. Setio Budi, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Berhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4," *Jurnal Sistem informasi dan Komputer Akuntansi*, vol. 5, no. 11, pp. 159–172, 2016.
- [13] E. Muham, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Helpdesk KSI Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," 2021.
- [14] N. Q. Nada& and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0."
- [15] S. Keputusan Dirjen Penguatan Riset dan Pengembangan Ristek Dikti, M. Permata Putri, I. Permata Sari, P. Studi Sistem Informasi, and S. Palcomtech Palembang, "Terakreditasi SINTA Peringkat 4 Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," 2018.

- [16] A. Manik *et al.*, "PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA THE IMPACT OF WEBQUAL 4.0 METHOD TOWARDS USER SATISFACTION OF POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA WEBSITE," 2017. [Online]. Available: [www.polsri.ac.id](http://www.polsri.ac.id)
- [17] S. Monalisa *et al.*, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [18] "Pengertian Learning Management System (LMS), Manfaat & Penerapannya".
- [19] A. T. Wibowo, I. Akhlis, and S. E. Nugroho, "Pengembangan LMS (Learning Management System) Berbasis Web untuk Mengukur Pemahaman Konsep dan Karakter Siswa," *Scientific Journal of Informatics*, vol. 1, no. 2, 2014, [Online]. Available: <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>
- [20] Munir, "PENGUNAAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM(LMS)DI PERGURUAN TINGGI:STUDI KASUS DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA," 2010.
- [21] S. Ni'am, "PENGEMBANGAN APLIKASI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS)PADA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ISLAM TERPADU (SMP IT) HARAPAN BUNDA SEMARANG," 2013.
- [22] J. Hasanov and H. Khalid, "The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach," in *Procedia Computer Science*, 2015, vol. 72, pp. 382–389. doi: 10.1016/j.procs.2015.12.153.
- [23] J. Baiin, "Kualitas Website," 2016, Accessed: Mar. 07, 2022. [Online]. Available: <http://bnpb.go.id>
- [24] Y. Yolanda Jurusan Akuntansi, "PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING-SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT IN DATA PROCESSING (ERP-SAP) PADA PT. INALUM (PERSERO) SUMATERA UTARA," 2022.
- [25] S. J. Barnes, R. Vidgen, and S. Barnes, "WebQual: An Exploration of Web-Site Quality. WebQual: An Exploration of Web-site Quality," 2000. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/221408366>
- [26] H. Alifiarga, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," 2019.
- [27] S. J. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Online reviews in the hospitality industry View project Blockchain View project," 2002. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/220437591>
- [28] S. Barnes and R. Vidgen, "Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Web-site Quality," 2000. [Online]. Available: <http://aisel.aisnet.org/ecis2000/74>

- [29] S. N. Rahmani, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, vol. 437, no. 01, pp. 12–19, 2018, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2015.07.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.visres.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.humov.2018.08.006><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24582474><https://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007><https://doi.org/10.1016/j.gaitpost.2018.12.007>
- [30] Y. Pratama, "Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0." [Online]. Available: [www.cdc.telkomuniversity.ac.id](http://www.cdc.telkomuniversity.ac.id).
- [31] W. Sastika, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE (WEBQUAL 4.0) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WEBSITE E-COMMERCE TRAVELOKA (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015)," 2016. [Online]. Available: [www.pegipegi.com](http://www.pegipegi.com),
- [32] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, "Assessing the Quality of Auction Web Sites," 2001. [Online]. Available: <http://www.ebay.com>
- [33] B. S. Santoso and M. F. Anwar, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS." [Online]. Available: [www.kaskus.co.id](http://www.kaskus.co.id)
- [34] J. Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)." [Online]. Available: [www.WEBQUAL.co.uk](http://www.WEBQUAL.co.uk)
- [35] S. Rahmaini, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," 2018.
- [36] M. Mahmudi, "MEMADU METODE PENELITIAN Kualitatif dan Kuantitatif," *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, vol. 6, no. 1, pp. 137–141, 2004.
- [37] I. Gunawan, "KUALITATIF Imam Gunawan," *Pendidikan*, p. 27, 2016, [Online]. Available: [http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3\\_Metpen-Kualitatif.pdf](http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/3_Metpen-Kualitatif.pdf)
- [38] D. sudrajat and I. Moha, "Ragam Penelitian Kualitatif." 2019. doi: 10.31227/osf.io/jaxbf.
- [39] E. Suwandi, H. Fitri Imansyah, H. Dasril, ) Jurusan, and T. Elektro, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT PADA LAYANAN SPEEDY YANG BERMIGRASI KE INDIHOME." [Online]. Available: [www.melon.co.id](http://www.melon.co.id)
- [40] "OAJIS\_44\_1751".
- [41] W. Budiaji *et al.*, "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)," *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember*, vol. 2, no. 2, pp. 127–133, 2013, [Online]. Available: <http://umbidharma.org/jipp>
- [42] M. L. Rahimsyah, A. N. Hayati, and R. N. Arapah, "ANALISIS TERHADAP APLIKASI WHATSAPP DAN LINE MENGGUNAKAN METODE USABILITY DALAM TEKNOLOGI KOMUNIKASI," *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)*, vol. 5, no. 2, 2021.

- [43] I. Maria, V. Wijaya, and K. Keni, "PENGARUH INFORMATION QUALITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE DAN KONSEKUENSINYA TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT BEHAVIOR INTENTION (STUDI PADA SOCIAL COMMERCE INSTAGRAM)," *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, p. 321, Aug. 2021, doi: 10.24912/jmieb.v5i2.12276.
- [44] N. Miftahul Janna and D. Pembimbing, "KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS."
- [45] A. A. Waspodo and L. Minadaniati, "PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN PADA PT. TRUBUS SWADAYA DEPOK," 2012.
- [46] D. N. A. Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. 2012.
- [47] N. Astriawati Prodi Teknik and A. Maritim Yogyakarta, "PENERAPAN ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA UNTUK MENENTUKAN PENGARUH PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP EFEKTIFITAS BELAJAR TARUNA DI AKADEMI MARITIM YOGYAKARTA."
- [48] N. Astriawati Prodi Teknik and A. Maritim Yogyakarta, "PENERAPAN ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA UNTUK MENENTUKAN PENGARUH PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP EFEKTIFITAS BELAJAR TARUNA DI AKADEMI MARITIM YOGYAKARTA."
- [49] S. Monalisa *et al.*, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [50] N. Q. Nada& and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0."
- [51] S. Keputusan Dirjen Penguatan Riset dan Pengembangan Ristek Dikti, M. Permata Putri, I. Permata Sari, P. Studi Sistem Informasi, and S. Palcomtech Palembang, "Terakreditasi SINTA Peringkat 4 Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," 2018.