

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data dari penelitian yang telah dilakukan. Saran yang diberikan ditujukan oleh peneliti kepada perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, khususnya *unit Corporate University* sebagai pengembang *website* Telkom *Digital Learning*.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari proses pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut yang menjadi fokus penelitian mutu *website* Telkom *Digital Learning* merupakan 45 atribut yang diperoleh dari hasil studi literatur dan wawancara kepada 10 karyawan Telkom *CorpU* sebagai responden. Studi literatur dari empat buah jurnal menghasilkan 43 atribut, sedangkan wawancara kepada 10 karyawan Telkom *CorpU* menghasilkan 2 atribut.
2. Tingkat kepentingan dan tingkat performansi atribut diperoleh dari nilai yang diberikan oleh *user* sebagai responden kuesioner utama. Atribut yang memiliki tingkat kepentingan di bawah rata-rata, yakni 3,5 antara lain atribut ke-11, 26, 32, 33, 35, 40, 7, 8, 15, 21, 22, 24, 34 dan 45. Atribut yang memiliki tingkat performansi di bawah rata-rata, yakni 3,11 antara lain atribut ke-3, 9, 10, 14, 23, 27, 38, 11, 26, 32, 33, 35 dan 40
3. Pada metode IPA, terdapat empat buah kuadran dengan karakteristik yang berbeda-beda. Kuadran yang menjadi fokus perbaikan adalah kuadran A dengan tingkat performansi yang rendah dan tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut yang masuk ke dalam kuadran A dan menjadi fokus perbaikan adalah atribut ke-3, 9, 10, 14, 23, 27 dan 38
4. Usulan yang diberikan adalah usulan untuk memperbaiki atribut yang berada pada kuadran A saja karena memiliki tingkat *urgency* yang tinggi dan tingkat performansi yang di bawah rata-rata. Usulan yang diberikan

dibagi ke dalam dua jenis, yakni usulan untuk jangka panjang dan jangka pendek. Usulan untuk jangka pendek mengenai pembaharuan materi secara berkala dan memaksimalkan tenaga kerja yang ada, sedangkan usulan untuk jangka panjang bersifat teknis yakni mengubah desain dari *website* Telkom *Digital Learning*.

V.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pemberian usulan perbaikan terhadap *website* Telkom *Digital Learning*, terdapat beberapa saran yang diajukan untuk Telkom *CorpU* demi pencapaian tujuan penelitian agar lebih efektif dan efisien. Saran tersebut adalah agar Telkom *CorpU*, khususnya *unit* KMCS melakukan perbaikan terhadap *website* Telkom *Digital Learning* sesuai dengan prioritas perbaikannya, sehingga kualitas dari *website* Telkom *Digital Learning* bisa meningkat. Selain itu, diharapkan agar *unit* KMCS mampu mempertahankan performansi dari atribut-atribut yang sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agariya, A.K., Singh, D. (2012). *E-Learning Quality: Scale Development and Validation in Indian Context*. 4, 500-517.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis, edisi revisi 2010*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bates, A.W. (2011). *Technology E-Learning and the Knowledge Society*. London, UK: Taylor & Francis Ltd.
- Darmawan, B.N. (2016). *Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach*. 14, 51-64.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Heinich, R. et al. (2001). *Instructional Media and Technologies for Learning 7th Edition*. New Jersey: Prentice Hall, inc.
- Hendrayadi & Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hendratman, H. (2017). *Computer Graphic Design*. Bandung: Informatika
- Hendry. (2012). *Construct Validity (Validitas Konsep)*. Di dalam *Teorionline: Training and Research Network*. Diunduh dari: <http://teorionline.net/construct-validity-validitas-konsep/>
- Li, Y. N., Tan, K. C. & Xie. M. (2002) *Measuring web-based service quality, Total Quality Management*, 13(5) pp. 685–700
- Martilla, J.A., James, J.C. (1997). *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing*, 41, 77.
- Martinez, C.L. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, Arizona : CenterPoint Institute, Inc.
- Naily, M.S, Ngatindriatun. *Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Pontjol Semarang*. Diunduh dari <http://eprints.dinus.ac.id>

- Noraini, N., Sarina, M.N., Hisaruddin, A., & Zulaiha, A. *Perceived Web Service Quality for Students' Portal in Higher Learning Institution*. 56, 52-56, 10.7763/IPEDR.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985) *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*, 49, 41–50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988) *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Rengasamy, E., Vijaya, K.G., Selvam, M. *An Analysis Based on e-Learners' Perception of e-Learning. Quality of E-Learning*. 6(1). 31-44. Diunduh dari www.ejel.org/issue/download.html?idArticle=58
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2010). *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Few, S. (2006). *Information Dashboard Design*. USA: O'Reilly Media Inc.
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., & Zhou, N. (2005). *Development and Validation of an Instrument to Measure User Perceived Service Quality of Information Presenting Web Portals*. *Information and Management*, 42, 575-579.