

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada MOOC UNPAD, maka dapat diperoleh kesimpulan nya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data pada sistem informasi evaluasi layanan dengan menggunakan metode *fuzzy servqual* yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pernyataan mendapatkan *gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna MOOC UNPAD.
2. Berdasarkan hasil akhir untuk setiap atribu kualitas layanan, menunjukkan bahwa atribut (P8) yaitu menyediakan layanan konten yang lengkap pada dimensi *Reliability* memiliki *gap* dengan nilai (-22,75) yang berarti perlu menjadi prioritas untuk dilakukan evaluasi dan ditingkatkan lagi kualitas layanannya oleh pihak UNPAD. Sedangkan atribut (P1) yaitu desain antarmuka dan warna yang menarik pada dimensi *Tangibles* memiliki *gap* dengan nilai (-9,92) yang berarti merupakan dimensi yang dinilai pengguna lebih baik dari dimensi yang lainnya.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data pada sistem informasi evaluasi layanan dengan menggunakan metode EUCS yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan sistem termasuk ke dalam kategori baik berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan MOOC.
4. Berdasarkan hasil akhir nilai persentase untuk setiap atribut EUCS, menunjukkan bahwa atribut (P15) yaitu sistem pembelajaran jelas dan dapat dimengerti pada dimensi *Ease of Use* memiliki persentase dengan nilai (79,00%) yang berarti sistem dinilai oleh pengguna memberikan kemudahan saat dipakai atau *user friendly*. Sedangkan atribut (P8) yaitu menyediakan layanan konten yang lengkap pada dimensi *Content* memiliki persentase

dengan nilai (70,00%) yang berarti pengguna menilai belum lengkapnya layanan konten dari MOOC mempengaruhi kepuasan mereka.

5.2. Saran

Dari hasil implementasi sistem yang digunakan, tentunya sistem ini masih belum sempurna dan masih perlu dikembangkan. Saran untuk penelitian selanjutnya agar memperbaiki kekurangan sistem ini, yaitu:

1. Dari dimensi yang telah diterapkan dalam penelitian ini, hanya terbatas pada dimensi servqual dan dimensi EUCS. Penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel yang baru yang belum digunakan pada penelitian ini.
2. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak UNPAD dalam memprioritaskan atribut yang akan diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna.

