

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis desain web yang di implementasikan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Rancangan web e-commerce Toko Jaya Abadi sebagai media promosi dan melakukan transaksi sudah bisa di akses di www.jayaabadisurabaya.wixsite.com
2. Gap persepsi pelanggan dan harapan pelanggan dapat adalah
 - a) Untuk dimensi *Responsivness* pertanyaan nomer 1 dan 2 memiliki gap tertinggi yaitu -1,24 dengan pertanyaan ‘masukan dari konsumen dilihat untuk mengukur kepuasan konsumen’ dan permintaan direspon dalam waktu 24 jam’.
 - b) Untuk dimensi *Assurance*, pertanyaan dengan gap tertinggi yaitu pertanyaan nomer 1 Tersedia customer service yang siap melayani konsumen dengan skor -1,34.
 - c) Untuk dimensi *emphaty* gap yang tertinggi adalah pertanyaan nomer 3 ‘Informasi yang tersedia dalam website jelas bagi anda’ dengan skor -1,34.
 - d) Untuk dimensi *reability* gap tertinggi adalah pertanyaan nomer 2 ‘waktu load untuk membuka website ini cepat dengan skor -1,48.



Halaman ini sengaja dikosongkan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Eka Pratama, I Putu.2014.Komputer dan Masyarakat. Bandung : Informatika
- Furkonudin (2016). penelitian evaluasi kualitas layanan website *e-commerce* blibli.com menggunakan metode *webqual* 4.0 terhadap keputusan pembelian online. Tesis Magister teknik informatika STMIK AMIKOM. Jogjakarta
- Imam Rivai (2016), perancangan ampplikasi toko online berbasis *e-commerce* berbasis PHP dan MYSQL. Universitas Muhammadiyah. Surakarta
- Kristiawan, Adi 2015. *Perancangan system informasi untuk pengarsipan dan penilaian botang institusi*. Tugas Akhir. Teknik industri. Universitas Katolik Darma Cendika. Surabaya.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. 2007. Sistem Informasi Manajemen. Edisi ke-10. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Salemba Empat. Jakarta
- Pertumbuhan e-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia. (2017). (www.tekno.liputan6.com) , diakses 15 Mei 2018.
- Sambodo, Aryo tri, Harya Bima Dirgantara. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen dengan servqual studi kasus media social BHINEKA.COM*. Seminar Nasional Sistem informasi Indonesia. Fakultas ilmu komunikasi Kalbis Institute. Jakarta. 22 september. Hal 37-42.
- Saputro, Dwi (2015). *Redesain website UKDC berbasis pengukuran kualitas layanan website terhadap pengguna dengan menggunakan metode webqual* .Skripsi. Teknik Industri Universitas Darma Cendika. Surabaya.



- Taufik Fitriadi, Alimudin Yassin. 2014. *Brenchmark website bhineka.con dan elevania.co.id dengan metode webqual*. Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM. Yogyakarta.
- Turban E., David K., Jae Lee & Liang TP. (2010). *Electronic Commerce 2010*. Pearson Education Publisher.
- Turban E., King D., Lee J., Warkentin M. and Chung H.M. (2002). *Electronic Commerce 2002 – A Managerial Perspective (Second edition)*. Prentice Hall. Purbo, Onno W. New York.
- Wahana Komputer. (2006). *Apa & Bagaimana E-Commerce*, Semarang, Andi Yogyakarta.

