

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan kriteria-kriteria dari persepsi dan harapan maka dapat menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan pada PT. Intan Havea.
2. Dengan menggunakan kriteria-kriteria dari persepsi dan harapan kemudian menerapkan langkah dan rumus dari metode *Service Quality* maka metode *Service Quality* dapat diterapkan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan.
3. Dengan menggunakan pemrograman *visual basic* 2010 maka dapat menghasilkan aplikasi analisis kepuasan konsumen terhadap produk sarung tangan menggunakan metode *service quality*.

#### **V.2. Saran**

Berdasarkan kekurangan sistem dan hasil penelitian maka peneliti memberikan beberapa saran untuk pengembangan selanjutnya yaitu :

1. Sebaiknya sistem yang dibuat dapat menampilkan persentase hasil perhitungan.
2. Sebaiknya sistem yang dibuat dapat diterapkan pada semua jenis sistem operasi.

3. Sebaiknya sistem yang dibuat dapat diterapkan secara *online*.