

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat sistem penerapan metode dalam membandingkan kualitas layanan karyawan dengan harapan konsumen pada Barbershop 88 dengan menggunakan metode *importance performance analysis* berbasis *web* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di Barbershop 88 memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada barbershop 88, diharapkan dapat membantu Barbershop 88 untuk menghasilkan laporan kepuasan konsumen yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya aplikasi kepuasan konsumen pada Barbershop 88 untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat mengetahui apakah konsumen puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

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

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada aplikasi perangkat lunak yang telah dibuat, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna

untuk perkembangan aplikasi ini. Berikut yang masih perlu dikembangkan lagi, agar kinerja aplikasi ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

1. Aplikasi yang di buat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan konsumen pada Barbershop 88 yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*, sehingga dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.
2. Untuk pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.
3. Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan konsumen menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.