

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat sistem penerapan kepuasan pelanggan pada Toko Gajah Mada Fun Shop dengan menggunakan metode *importance performance analysis* berbasis *web* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Toko Gajah Mada Fun Shop adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis, yang menjual berbagai macam peralatan olahraga. dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner memudahkan pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Terciptanya sistem informasi kepuasan pelanggan, diharapkan dapat membantu Toko Gajah Mada Fun Shop untuk menghasilkan laporan kepuasan pelanggan yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Sistem yang dirancang dapat membantu Toko Gajah Mada Fun Shop dalam mengetahui apakah pelanggan 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 hanya mencakup tentang penilaian kepuasan pelanggan yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*, sebaiknya aplikasi dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.
2. Sebaiknya dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.
3. Sebaiknya agar aplikasi kepuasan pelanggan menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.