

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi mengukur kualitas pelayanan penumpang pada CV. Flores Travel dengan menggunakan metode *Service Quality* berbasis *web* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di CV. Flores Travel memudahkan pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Dengan menerapkan metode *Service Quality* dalam perancangan sistem mengukur kualitas penumpang pada CV.Flores Travel, diharapkan dapat membantu CV.Flores Travel untuk menghasilkan laporan kepuasan penumpang yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya aplikasi mengukur kualitas penumpang pada CV. Flores Travel untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat mengetahui apakah penumpang puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

V.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada aplikasi perangkat lunak yang telah dibuat, maka peneliti 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 peneliti hanya mencakup tentang penilaian kepuasan penumpang pada CV. Flores Travel yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode *Service Quality*, 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 penumpang menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.