

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan pelanggan pada Boss Cafe dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* berbasis *web* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan kriteria-kriteria pada kuesioner penelitian di Boss Cafe memudahkan pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Perhitungan metode *Importance Performance Analysis* yang ada pada sistem mudah dipahami dan menghasilkan perhitungan yang efektif dan efisien
3. Sistem yang dibangun menggunakan *database* sebagai penyimpanan data pelanggan, data pertanyaan, data kriteria, data nilai perhitungan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat 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. Untuk pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.
2. Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan pelanggan menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.