

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat sistem kepuasan konsumen pada PT. Duta Jelita dengan metode *Servqual* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di PT. Duta Jelita memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Dengan menerapkan metode *Servqual* dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada PT. Duta Jelita, diharapkan dapat membantu PT. Duta Jelita untuk menghasilkan laporan kepuasan konsumen yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya aplikasi kepuasan konsumen pada PT. Duta Jelita 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 sistem perangkat lunak yang telah dibuat, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan sistem 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 PT. Duta Jelita yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode Servqual, 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.