

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama Penerapan Metode *Service Quality (Servqual)* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di PT. Coca Cola Amatil Indonesia memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Dengan menerapkan metode *Service Quality (Servqual)* dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, diharapkan dapat membantu PT. Coca Cola Amatil Indonesia untuk menghasilkan laporan kepuasan konsumen yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya aplikasi kepuasan konsumen pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia 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 PT. Coca Cola Amatil Indonesia yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode *Service Quality (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 pelanggan menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.