

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan konsumen pada PT. Harian Waspada maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menerapkan metode *Servqual (Service Quality)* dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada PT. Harian Waspada, diharapkan dapat membantu PT. Harian Waspada untuk menghasilkan laporan kepuasan konsumen yang dihitung dari hasil pengisian kuesioner
2. Dengan adanya sistem kepuasan konsumen pada PT. Harian waspada untuk mengukur kualitas pelayanan, dapat mengetahui apakah konsumen puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di PT. Harian Waspada memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner 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 dibuat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan konsumen pada PT. Harian Waspada yang diukur menggunakan kuesioner dan dihitung menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* sehingga dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan. Sehingga fitur yang disajikan harus lebih menarik
2. Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan pelanggan menghasilkan *output* yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian