

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan pelanggan pada Supermart Phone dengan menggunakan metode *importance performance analysis* berbasis *web* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di Supermart Phone memudahkan pelanggan dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
2. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan pada Supermart Phone, diharapkan dapat membantu Supermart Phone untuk menghasilkan laporan kepuasan pelanggan yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
3. Dengan adanya aplikasi kepuasan pelanggan pada Supermart Phone 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. Aplikasi yang di buat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan pelanggan pada Supermart Phone yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*, 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.

