



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai aplikasi analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI menggunakan metode *Servqual* (studi kasus : trayek Palembang – Tanjung Api Api), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi ini menggunakan *Rapid Application Development* (RAD) sebagai metode pengembangan sistem dan *Servqual* sebagai metode pemecahan masalah dalam menganalisis tingkat kepuasan pelanggan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api.
2. Aplikasi analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI menggunakan metode *Servqual* berbasis *web mobile* (studi kasus : trayek Palembang – Tanjung Api Api) telah berhasil dibuat dengan tujuan mempermudah manager usaha dan staf administrasi usaha dalam melakukan prioritas perbaikan pada pelayanan bus DAMRI , mempermudah admin mengelola data survey kepuasan pelanggan di Kantor Pool DAMRI cabang Palembang.
3. Aplikasi analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus DAMRI studi kasus : trayek Palembang – Tanjung Api Api terdiri dari 3 (tiga) aktor yaitu, admin, manager usaha (pimpinan) dan pelanggan (pengguna / user).
4. Pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap survey kepuasan pelanggan dengan melakukan register kuesioner dan mengisi kuesioner. Admin dapat mengelola data responden, data login, data kuesioner, data rating penilaian, hasil kepuasan pelanggan dan mengurutkannya sesuai dengan perhitungan menggunakan metode *Servqual*, serta mencetak laporan. Manager usaha dan staf administrasi usaha dapat melihat data rating penilaian, hasil kepuasan pelanggan dan mencetak laporan yang dapat digunakan sebagai data khusus dalam menentukan prioritas perbaikan pada pelayanan bus DAMRI trayek Palembang – Tanjung Api Api.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab – bab sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini sebaiknya dapat melibatkan lebih banyak responden agar hasil pengukuran analisis lebih akurat.
2. Dikarenakan keterbatasan waktu, pertanyaan yang digunakan penulis dalam perangkat ini hanya 15 (lima belas) pertanyaan, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi pertanyaan untuk menciptakan loyalitas pelanggan.
3. Aplikasi dapat dikembangkan lagi dengan penambahan fitur notifikasi kepada responden yang menyatakan pelayanan sudah diperbaiki oleh pihak Perusahaan.
4. Sebelum aplikasi dioperasikan, sebaiknya diadakan pelatihan, sosialisasi, dan pembinaan terlebih dahulu terhadap aplikasi yang akan digunakan, guna menunjang produktivitas serta efektivitas karyawan dalam penggunaan aplikasi serta terhindar dari kesalahan atau kekeliruan dalam melakukan proses pengolahan data.