

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun uraian bab-bab yang ada pada sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dengan adanya Aplikasi Kuesioner Analisi Kepuasan Pelanggan tersebut akan lebih mudah bagi pemilik dalam mencari permasalahan penurunan jumlah konsumen.
2. Metode *Servqual dan Importance Performance Analysis* dapat diterapkan untuk membuat kuesioner dalam mencari nilai GAP nilai kepuasan konsumen.

#### 5.2 Saran

Berikut adalah saran untuk pengembangan aplikasi ini selanjutnya adalah sebagai berikut : Agar penelitian ini tidak berhenti sampai disini, ada baiknya Rancang Bangun Aplikasi Kuesioner Pelayanan dengan Metode *Servqual dan Importance Performance Analysis* ini dikembangkan berbasis aplikasi Android/mobile application.