

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun uraian penjelasan dari bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi kepuasan dapat melihat seberapa puas masyarakat terhadap layanan agen BRILink melalui kuisioner tersebut.
2. Metode *customer satisfaction index* dapat diterapkan untuk melihat hasil dari penilaian kepuasan terhadap pelayanan Agen BRILink melalui pengisian kuisioner.
3. Hasil perhitungan nilai CSI yang diperoleh dari 23 pelanggan adalah 86.31% dikisaran angka 76% - 100% yang menyatakan sangat baik terhadap kinerja pelayanan di Agen BRILink.
4. Dari hasil perhitungan *defuzzyfikasi*, nilai kepuasan tertinggi dari kualitas pelayanan Agen BRILink kepada pelanggan adalah “Kemampuan Agen BRILink dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 8,55. Dan nilai kepuasan terendah adalah “Agen BRILink dapat mendengarkan keluhan nasabah “ dengan nilai 8,03.
5. Dari hasil *defuzzyfikasi* dapat diketahui nilai harapan tertinggi dari kualitas pelayanan Agen BRILink kepada pelanggan adalah “Kecepatan Pelayanan agen” dengan nilai 8,64. Dan nilai terendah adalah “Agen BRILink dapat mendengarkan keluhan nasabah” dengan nilai 8,03
6. Dari hasil perhitungan *defuzzyfikasi* per kriteria dan per dimensi, yang memiliki nilai *servqual* (gap) tertinggi adalah Tangibles meliputi

“Fasilitas yang disediakan Agen BRILink” menempati ranking pertama dengan jumlah skor gap = 0. Dan menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah Assurance dalam Kejujuran Agen dan Kemampuan agen dalam menguasai produk.

## 5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan yang penulis utarakan diatas pada sistem aplikasi ini memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan menjadi lebih baik dan lebih lengkap lagi, oleh karena itu penulis memberikan beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut diantaranya :

1. Aplikasi yang sudah dibuat ini dapat ditambah fitur yang menarik lainnya guna menyempurnakan aplikasi yang penulis buat.
2. Dapat ditambahkan banyak template untuk setiap survei yang tersedia
3. Dapat ditambahkan fitur logic untuk pengisian survei. Sehingga pengisian survei bisa terfokus
4. Sistem ini dapat ditambahkan beberapa fitur *Short by Date*, sehingga pengelola dapat melihat laporan berdasarkan waktu survei.
5. Aplikasi ini dapat dikembangkan tidak hanya untuk tingkat kepuasan saja