

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan perancangan, pengembangan, implementasi dan uji coba aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dapat ditunjukkan bahwa aplikasi analisis yang dibuat layak digunakan dengan nilai kesuksesan uji coba sistem sebesar 100%. Uji coba aplikasi dengan menggunakan 65 responden pada PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya, dapat ditunjukkan bahwa aplikasi dapat melakukan analisis berdasarkan lima faktor kualitas pelayanan yaitu faktor tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan uji coba tersebut diperoleh nilai sebesar 66,51%. Selain itu dapat diketahui bahwa faktor dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh adalah faktor empati dengan nilai pengaruh sebesar 58,45%.

#### **5.2 Saran**

Aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan masih memiliki berbagai beberapa kekurangan. Oleh karena itu, untuk pengembangan lebih lanjut dimensi kepuasan bisa diperluas lagi, misalnya dengan menambahkan dimensi loyalitas atau kepercayaan. Selain itu, untuk aplikasi juga dapat dikembangkan dengan dinamis.