

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilaksanakan pada penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Aplikasi Maxim di Kota Bengkulu dengan menggunakan Metode Webqual 4.0”, presentase kepuasan pelanggan menunjukkan 78,124%. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi Maxim di Kota Bengkulu mendapatkan hasil kriteria CSI adalah puas, yang berarti bahwa pengguna Aplikasi Maxim di Kota Bengkulu sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Aplikasi Maxim.

5.2 Saran

Pada penelitian ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik itu dari segi penulisan, gagasan, maupun analisa yang dilakukan pada penelitian ini. Maka dari itu penulis memberikan saran yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Untuk peneliti selanjutnya, penulis berharap dapat menggunakan metode yang berbeda agar dapat menggunakan metode yang sama akan tetapi dengan studi kasus yang berbeda.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknis pengambilan sampel yang berbeda dari penelitian yang sudah dilakukan agar hasil yang didapat lebih jelas dan dapat menggunakan sampel dengan jumlah populasinya.

Karena dengan teknik sampel yang berbeda dan sampel yang telah diketahui jumlah populasinya akan dapat mempengaruhi hasil dari penelitian yang dilakukan.