

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan serangkaian penelitian penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi yang telah dibuat dapat mempermudah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat mempercepat pihak instansi dalam meningkatkan layanan sesuai dengan point-point kekurangan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.
2. Penerapan metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang harus diperbaiki atau dikurangi berdasarkan pemetaan kuadrannya yang dihasilkan dari metode IPA dengan 25 atribut yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama) 8 atribut, kuadran II (pertahankan prestasi) 3 atribut, kuadran III (prioritas rendah) 3 atribut, dan kuadran IV (berlebihan) 11 atribut.

#### **5.2 Saran**

Berikut ini ada beberapa saran yang penulis sampaikan yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penulisan skripsi selanjutnya:

1. Kinerja yang belum sesuai dengan harapan responden kiranya dapat ditingkatkan lagi.
2. Sebaiknya metode IPA yang penulis gunakan di kombinasikan lagi dengan metode lainnya agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budhiana, Johan, dan Astri Zeini Wahida, (2019), “ Penggunaan Metode Integrasi *Importance Performance Analisis (IPA)* dan Metode Kano Dalam mengukur Tingkat Kepuasan Pasien”, Jurnal Ilmiah SANTIKA, Vol. 9, No. 2, Desember, 979-995.
- Cugnata, F, dan Salini, S, (2014), “Model based approach for importance performance analysis Qual Quant”, International Journal of Methodology, 48 (6).
- Dewi, Shanty, Kusuma, (2018) “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO”, Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, Vol. 2 No. 2.
- Iskandar, (2013), “Kepemimpinan Kepala sekolah dalam meningkatkan Kinerja Guru”, Jurnal Visi Pendidikan, Vol. 10, No. 1: 1018-1027.
- JS. Sudrajad, (2019), “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Ramajaya Copier”, <http://e-journal.uajy.a.id>, 21:07.
- Karpen, Amul Rokib, Susandri, (2020), “Mengukur Tingkat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, Building of Informatics, Technology and Science (BITS), Vol. 1, No. 1, June, 23-32.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta: 2018.
- Nababan, Darsono. Kualitas Pelayanan Akademik, Jawa Tengah: Amerta Media.
- Nimas (2016) Pengertian Dan Contoh Data Flow Diagram (DFD) atau Diagram Alir Data (DAD), pro.co.id. Available at: <https://www.pro.co.id/pengertian-dan-contoh-data-flow-diagram-dfd/>.
- Pasalong, Harbani. 2013. Teori admintrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- R. Nugraha, (2013), “Importance-Performance Analisis\*-Jurnal Itenas”, <https://ejurnal.itenas.ac.id>, 21:10.
- Rizkiyah, P, E, Subagio, R, T, dan Putri, T, E, (2021), “Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen *Coffee Shop*”, Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI), Vol. 11, No. 2, September, 137-151.
- Rahmiati, Zakiyah, I Gede Pasek Suta Wijaya, dan Budi Irmawati, (2019), “Sistem Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kegiatan Belajar Mengajar Pada PSTI UNRAM Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*”, JTIKA, Vol. 1, No. 1, Maret, 31-40.
- Santoso dan Nuralina, Radna. 2017. Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan *Smart Card* Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut). Jurnal Integrasi, Vol. 9 No. 1, 84-91, e-ISSN: 2548 – 9828.
- Soeherman, B., & Pinontoan, M. (2008). Designing Information System (W. Yoevestian (ed.)). Elex Media Komputindo.