

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dan saran yang akan diberikan pada penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Atribut yang meningkatkan kepuasan yang paling mempengaruhi adalah yang masuk ke dalam kategori one dimensional dengan atribut INF03, INT01, UI01, UI07, UI05
2. Atribut yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah atribut yang masuk kedalam kategori One-dimensional dan kategori Must-be yang masuk kedalam kuadran ketidakpuasan. Atribut-atribut tersebut adalah atribut P01, KTN06, INT03, UI05. Untuk kategori Must-perlu dipertahankan dan dibenahi karena menunjukkan nilai ketidakpuasan yang lebih tinggi dibanding dengan nilai kepuasan, atribut P05.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis sarankan adalah memperhatikan atribut -atribut yang masuk kedalam kategori one-dimensional dan must-be terutama untuk nilai ketidakpuasan yang masih tinggi. Untuk nilai kepuasan yang tinggi penulis menyarankan agar terus dipertahankan, dan lebih baik jika atribut-atribut tersebut dikembangkan dengan memperhatikan kepuasan pengguna.