

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi *Visitor Satisfaction Report* berbasis *website* untuk monitoring kualitas pelayanan pada PPKGBK, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Penelitian ini berhasil mengembangkan *Visitor Satisfaction Report* berbasis *website* yang mampu mendukung proses monitoring kualitas pelayanan di Pusat Pengelolaan Kompleks Gelora Bung Karno (PPKGBK). Sistem yang dikembangkan mengintegrasikan proses pengelolaan survei kepuasan pengunjung mulai dari pengisian kuesioner, pengelolaan data responden, hingga penyajian laporan dalam satu aplikasi berbasis *website*. Kesimpulan ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk membangun sistem yang mendukung monitoring kualitas pelayanan.
2. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berhasil diimplementasikan sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan data hasil survei. Hasil perhitungan CSI memberikan nilai indeks kepuasan yang dapat digunakan sebagai indikator dalam mengevaluasi kualitas pelayanan serta membantu pihak pengelola mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.
3. Sistem mampu menyajikan hasil pengolahan data survei dalam bentuk *dashboard* laporan kepuasan pengunjung yang menampilkan informasi seperti grafik hasil survei, statistik responden, distribusi jawaban, heatmap lokasi, serta fasilitas ekspor laporan dalam format PDF dan *Excel*. Penyajian informasi tersebut mempermudah proses monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan sehingga informasi dapat diperoleh secara lebih cepat, sistematis, dan mudah dipahami oleh pihak pengelola.
4. Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan *Black Box Testing* dan *User Acceptance Testing* (UAT), seluruh fungsi sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional dan dapat diterima oleh pengguna. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan mampu membantu PPKGBK dalam

mengelola data survei kepuasan pengunjung secara lebih efektif serta mendukung proses evaluasi dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan pada penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem dapat dikembangkan dengan mengintegrasikan data hasil survei kepuasan pengunjung dengan *Google Reviews* sehingga proses evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya berasal dari hasil kuesioner, tetapi juga mempertimbangkan ulasan yang diberikan pengunjung melalui platform digital. Integrasi tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengunjung terhadap pelayanan di PPKGBK.
2. Pengembangan selanjutnya dapat menambahkan *insight analytics* yang lebih mendalam, seperti analisis tren kepuasan berdasarkan periode waktu, lokasi, kategori layanan, maupun karakteristik responden. Penyajian informasi tersebut diharapkan dapat membantu pihak pengelola dalam mengidentifikasi pola kepuasan pengunjung serta menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.
3. Sistem dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur rekomendasi atau notifikasi terhadap aspek pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan rendah sehingga pihak pengelola dapat lebih cepat menentukan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.
4. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan metode pengukuran kepuasan lainnya, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) atau *SERVQUAL*, sehingga hasil evaluasi kualitas pelayanan dapat dianalisis dari berbagai sudut pandang.
5. Sistem dapat dikembangkan dengan mengintegrasikan data dari berbagai sumber pelayanan yang dimiliki PPKGBK sehingga proses monitoring kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih menyeluruh dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.