

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penerapan customer satisfaction index untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan di Delihomestay, penulis dapat menarik beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan melakukan perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction Index berdasarkan data dari hasil kuesioner yang disebarkan, diperoleh hasil bahwa nilai CSI sebesar 70,22 %. Nilai tersebut tergolong kedalam kategori Puas
2. Dengan adanya sistem penilaian online di Delihomestay akan mempermudah tamu dalam melakukan penilaian secara fleksibel. Dengan menerapkan metode Customer Satisfaction Index pada sistem pihak Delihomestay dapat mengetahui kepuasan tamunya secara cepat

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dan permasalahan pada bab-bab sebelumnya, maka ada beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem dapat dikembangkan lebih baik lagi menggunakan metode-metode lain agar mengetahui hasil yang lebih akurat
2. Sistem Perlu dilakukan uji coba dan evaluasi secara berkala untuk memastikan sistem tidak terdapat eror dan menu harus terus disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan