

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Dari hasil dan pembahasan pada penelitian ini, kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut :

1. Perancangan *website* fitur umpan balik terdiri dari dua pengguna yaitu admin dan pelanggan. Perancangan menggunakan bahasa pemrograman PHP, CSS, HTML, MySQL, XAMPP, UML dan menggunakan *Laravel Framework* untuk pembuatan *website* fitur umpan balik.
2. Pengujian UAT (*User Acceptance System*) memiliki dua kategori yaitu pengujian pada pelanggan dan pada admin. Didapatkan penilaian *website* pengujian pada bagian admin data word yang diunduh dapat menampilkan nilai rata-rata dari penilaian serta diilustrasikan dalam bentuk diagram. Hasil pengujian dilakukan oleh member dari PT. Toso Industri Indonesia. Pada hasil pengujian SUS diperoleh hasil skor 92 dengan *grade Scale A* dan rating *Excellent*. Hal ini menunjukkan sistem *website* fitur umpan balik dapat berfungsi dan berjalan sesuai dengan kebutuhan pihak PT. Toso Industri Indonesia.

#### **5.2 Implikasi**

Implikasi dari rancang bangun fitur umpan balik kualitas pelayanan pada *website* PT. Toso Industri Indonesia memberikan dampak signifikan pada aspek *customer relationship management* agar pengguna dapat memberikan umpan balik secara langsung. Selain itu, data yang diperoleh dari umpan balik ini dapat membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan yang lebih tepat guna pengembangan produk lebih lanjut.

#### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik saran sebagai berikut :

1. Pada saat sebelum tampilan *survey* berhasil, ditambahkan *preview* hasil dari *survey* untuk dikoreksi kembali.

2. Tambahkan keterangan untuk kolom yang wajib diisi apabila belum terisi maka, *user* tidak dapat mensubmit dan harus mengisi data yang diwajibkan hingga terisi.