

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh sistem pengadaan barang terhadap kepuasan pelanggan di PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sistem informasi pengadaan barang di PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi sudah tinggi tetapi belum ideal dan masih diperlukan banyak perbaikan.
- Kepuasan pelanggan di PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi berdasarkan penilaian responden termasuk dalam kategori sangat tinggi atau baik, tetapi belum ideal.
- Terjadinya perbaikan-perbaikan dalam sistem pengadaan barang di PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi seperti penambahan jumlah komputer untuk menunjang sistem sehingga terjadi peningkatan dalam kinerja perusahaan dan berdampak terhadap tercapainya kepuasan pelanggan. Terbukti dengan jawaban responden yang menunjukkan bahwa ada hasil dari perbaikan sistem.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan pada uraian sebelumnya maka saran-saran yang dapat diusulkan adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa sistem informasi pengadaan barang di PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi sudah cukup tinggi. Demikian pula dengan kepuasan pelanggan di PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi yang dinilai tinggi, kedua hal tersebut harus terus dipertahankan agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

- Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perusahaan harus lebih mengefektifkan sistem informasi pengadaan barang dan layanan kepada pelanggan.
- Dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menggunakan instrumen yang memuat sejumlah pertanyaan yang terbuka dan dilanjutkan dengan wawancara yang lebih mendalam. Selain itu untuk penelitian yang berkaitan dengan Sistem informasi pengadaan barang dan Kepuasan pelanggan dapat dikaji dari berbagai faktor yang lebih luas.

