BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa pengguna *Learning Management System* (LMS) Institut Teknologi Telkom Purwokerto berdasarkan pada hasil pengolahan menggunakan metode *Customer Satisfaction index* (CSI) mendapatkan hasil nilai sebesar 76,6%, nilai tersebut berada di rentang 0,66 – 0,80 yang berarti mahasiswa merasa puas terhadap kinerja dari LMS di ITTP.
2. Berdasarkan pada *Importance Performance Analysis* (IPA) hasil dari rata – rata tingkat kesesuaian dari setiap atribut yaitu sebesar 92%. Jika tingkat kesesuaian dari LMS ITTP telah memenuhi tingkat kesesuian dengan mendapat persentase 80 – 100% maka kesesuaian tersebut dapat dikatakan memenuhi kepuasan dari pengguna LMS tetapi tetap masih perlu dilakukan perbaikan lagi untuk mencapai tingkat yang sangat memuaskan. Berdasarkan pada analisis diagram kartesius terdapat atribut – atribut yang menjadi prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan. Pada dimensi *Tangibles* (bukti langsung) terdapat 1 yang menjadi prioritas perbaikan (desain tampilan sistem LMS memiliki *layout* yang memudahkan pengguna), dan pada dimensi *Empathy* (empati) terdapat 1 yang menjadi prioritas perbaikan yaitu (Sistem LMS tidak mengalami error saat ujian).
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan permasalahan yang ada dengan memperbaiki yang terdapat pada kuadran I yaitu prioritas utama. Maka diperoleh usulan dari dimensi *tangibles* untuk melakukan perbaikan *relayout* pada tampilan *Learning Management System* (LMS), Usulan perbaikan ini bertujuan untuk menaikan tingkat kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto terhadap LMS.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan terhadap penelitian ini yaitu :

1. Sistem Informasi (Sisfo) di Institut Teknologi Telkom Purwokerto diharapkan dapat terus melakukan perbaikan – perbaikan terhadap atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh mahasiswa yang bertujuan untuk mencapai kepuasan.
2. Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya yaitu diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dengan menambahkan atribut – atribut baru, mengganti objek penelitian, mengganti metode yang digunakan sehingga dapat menyempurnakan kekurangan yang terdapat pada penelitian ini.
3. Untuk peneliti selanjutnya berdasarkan dari hasil usulan perbaikan pada penelitian ini dapat dikembangkan dengan metode usulan perbaikan di karenakan pada penelitian ini usulan perbaikan bersifat subjektif.