

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

FIS metode Tsukamoto dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi PDS sesuai dengan variabel input dan aturan *fuzzy* yang telah dibentuk. Variabel *input* yang digunakan adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Variabel *output* yang dihasilkan adalah kualitas pelayanan yang diberikan aplikasi PDS. Menurut 110 data responden yang diujikan terdapat 72% responden menilai aplikasi PDS berkualitas tinggi dan memberikan keputusan untuk tidak perlu melakukan peningkatan pada kualitas pelayanan aplikasi PDS, sedangkan 28% responden menilai aplikasi PDS berkualitas rendah dan memberikan keputusan untuk perlu meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi PDS.

Penerapan FIS metode Tsukamoto untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi PDS pada penelitian ini menghasilkan bahwa aplikasi PDS sudah memiliki kualitas yang tinggi. Namun, masih terdapat 28% responden menilai bahwa aplikasi PDS berkualitas rendah. Aplikasi PDS dinilai memiliki kualitas yang rendah karena tidak puas terhadap variabel *fulfillment*. Pegadaian tetap harus melakukan evaluasi khusus terhadap ketersediaan jasa yang disediakan di dalam aplikasi untuk meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan aplikasi PDS yang terbaik.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian kedepan dan pengembangan sistem adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini perlu ditambahkan jumlah data responden dan variabel yang digunakan sebagai *input* seperti *correctness*, *functionality*, dan *responsiveness* karena semakin banyak variabel yang dijadikan *input* akan menghasilkan *output* yang semakin presisi.
2. Penerapan FIS metode Tsukamoto menggunakan bantuan bahasa pemrograman Python dapat dikembangkan menjadi sistem pendukung keputusan berbasis web sehingga memudahkan pengguna.