

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Aplikasi Prodia memiliki peran yang penting bagi pelanggan Prodia. Selain fitur yang cukup lengkap, aplikasi ini juga mempermudah dan menghemat waktu pelanggan jika ingin melakukan pemeriksaan maupun mengambil hasil pemeriksaan. Dari data yang diperoleh penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Prodia Widyahusada Tbk Jemursari dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Prodia ini sangat membantu pelanggan saat melakukan registrasi dan memudahkan staf dalam menangani pelanggan melakukan pemeriksaan.

Selain aplikasi Prodia ini, terdapat juga aplikasi Xsis yang merupakan aplikasi utama di Prodia Jemursari. Aplikasi ini juga berperan penting dalam menjalankan pekerjaan administrasi terutama dalam menginput data hasil pemeriksaan pelanggan dan aplikasi Prodia HomeService yang merupakan aplikasi yang digunakan untuk mendata pelanggan yang akan melakukan pemeriksaan *homeservice*.

5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Prodia Widyahusada, Tbk bahwa Prodia telah memaksimalkan penggunaan aplikasi Prodia. Aplikasi ini sudah lengkap, namun akan lebih lengkap jika aplikasi ini menyediakan petunjuk cara registrasi bagi pelanggan dan fitur *Chat* sebagai fasilitas untuk tanya jawab terkait cara menggunakan aplikasi Prodia, sebagai alternatif jika pelanggan tidak mau menggunakan telepon untuk bertanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Frisdiantara, C. (2013). *Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Keputusan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang*. Universitas Kanjuruhan Malang: Lembaga Penerbitan Universitas Kanjuruhan.
- Jogiyanto. (2013). *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusuma, R.W. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Fasilitas Dan Emosioanl terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4, Nomor 12.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka.
- Nugroho, B. (2013). *Panduan Proyek Membuat Aplikasi Web Penggajian Dengan PHP, MySQL, dab Dreamweaper*. Makassar: Alif Media.
- Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*: Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- PT Prodia Widyahusada Tbk. (2012) "Sejarah Dan Visi Misi Prusahaan"
<https://prodia.co.id/id> (20 Oktober 2021)
- Ratminto & Winarsih, A. (2005). *Manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sanjaya, W. (2014). *Media Komunikasi Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Simarmata, J. (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Tjiptono, F. (1999). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran. Edisi II*. Yogyakarta: Andi.