

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya dimensi-dimensi pengukuran kualitas pelayanan dapat memudahkan dalam membuat kuesioner dengan melalui dimensi yang telah ditetapkan pada dimensi-dimensi pengukuran kualitas pelayanan.
2. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (Servqual) dalam sistem pengukuran kualitas pelayanan pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi dapat mengetahui apakah Pelanggan tidak puas, puas dan sangat puas terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bess Finance
3. Sistem mengukur kualitas pelayanan pada PT. Bess Finance Tebing-Tinggi yang dibuat oleh penulis dapat memudahkan pelanggan dalam memberikan pendapat melalui pengisian kuesioner yang ada pada sistem.

V.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada sistem perangkat lunak yang telah dirancang, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan aplikasi ini. Berikutnya yang masih perlu dikembangkan lagi agar kinerja aplikasi ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

1. Untuk mendapatkan Sistem yang lebih kompleks diperlukan adanya pembelajaran mengenai penentuan tingkat kepuasan konsumen.
2. Perlunya proses back-up data untuk menghindari kerusakan data.
3. Untuk pengembangan sistem ini di masa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.