

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dengan adanya SPK untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode servqual, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. SPK untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode servqual ini dapat dapat digunakan oleh nasabah dan pimpinan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan di asuransi. Sedangkan pimpinan dapat memanfaatkannya untuk melihat dimensi pelayanan yang bernilai rendah menurut pendapat nasabah.
2. Kualitas jasa yang disampaikan kepada nasabah mempunyai urutan prioritas : Dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, dan Jaminan. Hasil penilaian yang didapat dari nasabah adalah Dimensi Bukti Fisik, Jaminan, Keandalan, Daya Tanggap, Empati.

6.2 Saran

Agar sistem ini dapat bermanfaat baik untuk sekarang maupun akan datang, maka penulis memberikan saran, sebagai berikut:

1. SPK pengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode servqual ini dapat dikembangkan atau digabungkan dengan menggunakan metode lain sehingga akan menghasilkan keputusan yang lebih akurat.
2. SPK pengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode servqual ini menggunakan kuesioner yang memuat pertanyaan-pertanyaan yang global. Untuk penelitian yang akan datang, sebaiknya pertanyaan-pertanyaan tersebut lebih diperinci sesuai dengan atribut-atribut untuk tiap dimensi.