

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tahapan uji coba dan hasil evaluasi terhadap aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Parahita Diagnostic Center Surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi dapat membantu *supervisor* bagian pelayanan dalam mengolah data jawaban kuesioner tanpa harus melakukan *input* manual ke dalam sistem manajemen mutu yang sudah oleh Parahita Diagnostic Center Surabaya saat ini. Data jawaban kuesioner yang terkumpul saat proses pengisian kuesioner akan langsung tersimpan ke dalam *database*.
2. Aplikasi dapat membantu *supervisor* bagian pelayanan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan dan analisis kesenjangan kualitas pelayanan.
3. Aplikasi dapat membantu wakil kepala cabang untuk menampilkan laporan hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan untuk menentukan tindak lanjut dari hasil analisis.
4. Nilai kesenjangan kualitas pelayanan yang diperoleh dari 200 responden sebesar -1,25 pada dimensi empati, yang berarti kualitas pelayanan dimensi empati di bawah standart pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan dan perlu dilakukan evaluasi pelayanan oleh manajemen perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan penjelasan tentang aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Parahita Diagnostic Center Surabaya yang telah dibuat, dapat

diberikan saran untuk mengembangkan aplikasi ini yaitu hasil laporan analisis kesenjangan kualitas dapat ditambahkan rekomendasi tindakan untuk memperbaiki dimensi yang kurang baik. Dengan demikian pihak manajemen dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkala.

