

## **BAB VI**

### **PENDAHULUAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa perhitungan penilaian pelayanan pemasaran pada Bank Ina Perdana Cabang Galaxy saat ini dapat dikatakan belum tepat, yang mana hal ini disebabkan karena penilaian pelayanan tersebut hanya dilakukan dengan sebuah pertanyaan singkat via telpon. Untuk mengatasi hal tersebut maka PT Bank INA membangun suatu rancang bangun sistem informasi penilaian kualitas pelayanan pemasaran produk Deposito dan SBN dengan menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sistem ini dapat membantu dalam mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Sistem yang dibangun dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis ini dapat melakukan penilaian kualitas pelayanan secara akurat dengan mengumpulkan penilaian dari kuesioner pelayanan yang diisikan oleh nasabah Bank Ina Perdana cabang Galaxy.

#### **6.2 Saran**

Perlu adanya suatu rancang bangun sistem informasi untuk menjembatani dalam memberikan penilaian kualitas pelayanan dari nasabah kepada pihak Bank Ina Perdana cabang Galaxy.