# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada data-data yang telah diperoleh dengan berbagai penganalisaan yang telah dilakukan, penyusun mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Indosat Community yang berjalan saat ini, disebabkan oleh reduflikasi data pada saat melakukan registrasi member sehingga masih ada sebagian pelanggan tidak terdaftar menjadi anggota indosat Community.
2. Tanggapan responden mengenai implementasi Sistem Informasi Indosat Community termasuk dalam kategori Cukup. Karena Sistem Informasi Indosat Community dalam mengupdate Informasi event dan promosi sudah cukup di rasakan oleh pelanggan.
3. Kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden secara keseluruhan berkategori cukup namun masih ada yang kurang kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera melalui forum diskusi, kemampuan dalam membuat event yang di inginkan pelanggan dan pemberian bonus pulsa yang belum terjamin akuratanya.
4. Sistem Informasi Indosat Community berdampak terhadap Kualitas Pelayanan dengan berkolasi sedang dan searah, hubungan atau dampak dari Sistem informasi indosat community terhadap kualitas pelayanan

sebesar 25,7 % dan sisanya 74,3 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

**5.2 Saran**

Berkaitan dengan kesimpulan yang penulis buat, maka penulis mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, yang diantaranya sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Indosat Community yang berjalan di Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung, dalam registrasi membernya sudah cukup oleh sebab itu di sarankan ke pada pihak indosat untuk meninjau kembali proses registrasi member anggota sehingga dalam memaintenance pelanggan akan lebih maksimal.
2. Implementasi Sistem Informasi Indosat Community di PT Indosat Divisi Retention sudah cukup secara keseluruan, sebaiknya atas pembuatan event dan rancangan pembuatan Promosi lebih mengutamakan ke inginan para remaja dan anak sekolahan di karnakan anggota Indosat community sebagian para remaja dan anak Sekolah.
3. Kualitas pelayanan secara keseluruhan cukup namun masih ada yang kurang kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera melalui forum diskusi, kemampuan dalam membuat event yang di inginkan pelanggan dan pemberian bonus pulsa yang belum terjamin akuratanya. Oleh sebab itu di sarankan ke pihak indosat agar lebih meningkatkan tanggapan dengan segera dari forum forum diskusi untuk mengetahui

kebutuhan dan ke inginan pelanggan dan adanya jaminan informasi pemberian bonus pulsa yang di berikan.

4. Berhasil dikonfirmasikan adanya dampak Sistem Informasi Indosat community terhadap Kualitas Pelayanan, maka sebaiknya Divisi Retention lebih mengoptimalkan Sistem Informasi Indosat yang digunakan. Sehingga pelanggan tidak merasa kecewa atas penyajian tentang Sistem Informasi Indosat Community dan pelayanan yang diberikan oleh Divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang BANDUNG.