

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sistem perbaikan kualitas layanan ini dapat menghasilkan luaran layanan yang perlu ditingkatkan dan layanan yang perlu dipertahankan. Terbukti dengan hasil uji coba pengguna yang dilakukan kepada CEO dapat mengetahui penilaian layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa CEO setuju sistem dapat melakukan mengetahui layanan mana yang harus diperbaiki atau dipertahankan. Sistem juga dapat menyediakan laporan untuk perusahaan meliputi laporan evaluasi kuesioner, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, dan laporan tour pelanggan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembuatan sistem perbaikan kualitas layanan pelanggan, maka penulis memberi saran berupa:

1. Sistem dapat dikembangkan dan dijalankan dengan menggunakan *platform mobile phone*
2. Skala penilaian layanan dapat dibuat dinamis