

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan Dan Saran**

Kesimpulan berisi hasil yang diperoleh setelah melakukan analisis, perancangan sistem dan implementasi dari perangkat lunak yang dibangun dan saran yang memberikan catatan penting untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

##### **5.1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan analisis dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan terhadap *Customer relationship management* PT. Tiara Fajar Transportindo sebagai berikut :

1. Penentuan rekomendasi prioritas keluhan *Customer* dapat membantu Direktur dalam menentukan rekomendasi keluhan yang harus segera diprioritaskan penanganan keluhannya sehingga keluhan dengan tingkat kepentingan yang sangat penting dapat segera ditangani.
2. Penentuan rekomendasi pemberian kompensasi *Customer* dapat membantu Direktur mengetahui *Customer* yang akan diberikan kompensasi dengan aspek aspek yang lebih rinci sehingga dapat mempertahankan hubungan baik dengan *Customer* serta menjaga *Customer* untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.

##### **5.1.2 Saran**

Berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam membangun *Customer relationship management* di PT. Tiara Fajar Transportindo, hal yang diharapkan kedepannya dapat dikembangkan lebih luas antara lain:

1. Sistem ini dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur progress pengerjaan dari setiap penanganan keluhan beserta dengan orang yang menanganinya.
2. Sistem ini dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur pemberian informasi *Customer* yang mendapat kompensasi secara langsung kepada *Customer* seperti melalui email atau sms.

