

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap sistem informasi penentuan prioritas perbaikan layanan dengan customer relationship management di PT. Sabion Multi Karya yang dibangun. Adapun kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut:

1. Sistem yang telah dibangun dapat membantu admin teknik dalam pengelolaan data pelanggan, data transaksi, data keluhan dan data kuesioner layanan yang diajukan pelanggan.
2. Fitur rekomendasi prioritas keluhan dengan menggunakan metode *WP* dapat membantu direktur dalam menentukan urutan penanganan keluhan – keluhan pelanggan yang harus ditangani terlebih dahulu.
3. Fitur rekomendasi solusi perbaikan layanan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dapat membantu direktur dalam menentukan perbaikan layanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pengujian sistem informasi penentuan prioritas perbaikan layanan dengan customer relationship management di PT. Sabion Multi Karya dan hasil wawancara dilakukan kepada pihak PT. Sabion Multi Karya didapatkan saran untuk mendukung sistem informasi penentuan prioritas perbaikan layanan dengan customer relationship management ini agar lebih baik. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Pada hasil prioritas perbaikan layanan nya perlu ditambahkan fitur cetak laporan hasil prioritas agar dapat diserahkan ke Admin Teknik dan Kepala Bagian Teknik.
2. Pada hasil rekomendasi prioritas keluhan ditambahkan fitur cetak laporan.