

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas bagaimana kesimpulan dari penelitian tugas akhir ini yaitu hasil yang diperoleh dari analisis, perancangan dan implementasi, dan pengujian dari Penilaian Kualitas Layanan dengan Pendekatan Customer Relationship Management di PT. Lintas Mediatama. Bab ini membahas juga tentang saran-saran untuk memberikan catatan penting dalam pengembangan serta perbaikan yang bisa dilakukan dalam pembangunan sistem informasi selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu manajer dalam mengetahui nilai kualitas layanan yang sudah diberikan kepada pelanggan karena sudah ditetapkan indikator penilaian yang sesuai dengan layanan di PT. Lintas Mediatama.
2. Sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu dalam menentukan rekomendasi perbaikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan berdasarkan kuesioner online yang disediakan oleh sistem.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap pembangunan sistem informasi yang telah dibuat untuk pengembangan kedepannya penelitian ini perlu dilengkapi dengan analisis segmentasi yang lebih spesifik terhadap segmentasi pelanggan berdasarkan pola transaksi maupun berdasarkan nilai yang pelanggan lakukan.

