

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari hasil analisis, desain dan implementasi, perancangan, dan pengujian dari Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management*. Bab ini membahas juga tentang saran- saran untuk memberikan catatan penting dalam pengembangan sistem selanjutnya.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka didapat kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* ini dapat membantu manager dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan serta dalam memantau perkembangan kualitas pelayanan secara berkala.
2. Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* dapat membantu manager dalam menentukan strategi layanan baru untuk mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke pesaing berdasarkan analisis kompetitor terhadap pesaing

#### **5.2 Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan terhadap Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan CRM yang telah dibuat untuk pengembangan lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* ini dapat dikembangkan dengan menambah fitur tampilan grafik dalam penyajian data untuk manager.
2. Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* dapat dikembangkan dengan menambah fitur email/sms gateway untuk pemberitahuan jadwal pengisian kuesioner kualitas pelayanan.