

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tahapan analisis, implementasi dan pengujian sistem yang telah dibangun. Sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan CRM di PT. POS Indonesia (persero) Bandung 40114A dalam bagian SBU *Digital Platform* yang telah dibangun, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan CRM dapat membantu Manager Operasi Fintech dalam menentukan prioritas keluhan berdasarkan dari banyaknya pelanggan mengajukan keluhan, dalam menentukan strategi untuk mempertahankan pelanggan yang berpotensi tidak lagi menggunakan jasa perusahaan.

5.2 Saran

Berikut ini saran yang dapat digunakan untuk pengembangan terhadap penelitian ini untuk pengembangan lebih lanjut, yaitu dengan perbaikan pelayanan dengan pendekatan CRM ini dapat dikembangkan dengan menambah fitur progres dalam pengerjaan dari setiap penanganan keluhan, agar pelanggan dapat mengetahui keluhannya sudah ditangani sampai mana oleh perusahaan.