

BAB 5

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 berdasarkan manajemen keluhan menggunakan pendekatan CRM di PT. Antero Bahana Cemerlang yang telah dibangun, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan manajemen keluhan menggunakan pendekatan CRM dapat membantu Direktur dalam menentukan prioritas keluhan berdasarkan dari banyaknya pelanggan yang mengajukan keluhan, dan juga dalam menentukan strategi untuk mempertahankan pelanggan yang berpotensi tidak lagi menggunakan jasa dari perusahaan.

5.2 Kesimpulan

Berikut ini saran yang dapat digunakan untuk pengembangan terhadap penelitian ini untuk pengembangan yang lebih lanjut, yaitu dengan menambahkan fitur-fitur baru yang akan dapat mempermudah perusahaan dalam memberi informasi terkait keluhan dari pelanggan melalui email atau sms dan juga menambah fitur status detail dari setiap penanganan keluhan yang diajukan oleh pelanggan.