

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya pada sistem yang dibangun, maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem informasi perbaikan kualitas layanan ini dapat membantu dalam mengatasi permasalahan di perusahaan khususnya untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan kepada pelanggan. Dan memudahkan perusahaan dalam menentukan strategi untuk memprioritaskan layanan yang harus diperbaiki.
2. Sistem informasi perbaikan kualitas layanan ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang harus di prioritaskan terlebih dahulu untuk diperbaiki atau ditingkatkan guna menciptakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Sistem informasi perbaikan kualitas layanan ini dapat memberikan acuan layanan yang harus di tingkatkan melalui keluhan pelanggan yang didapatkan dari kuesioner yang telah diberikan kepada pelanggan agar manager dan karyawan perusahaan dapat menentukan layanan mana yang akan di prioritaskan terlebih dahulu untuk diperbaiki.

5.2 Saran

Saran yang diberikan untuk pengembangan sistem informasi Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Keluhan Di PT. Perkebunan Nusantara VIII ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini dapat dikembangkan lagi seiring dengan kebutuhan-kebutuhan yang ada di perusahaan pada masa sekarang dan masa yang akan datang.

2. Tampilan dan fungsionalitas sistem ini dapat di kembangkan lagi terutama untuk kebutuhan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan keluhan pelanggan di perusahaan.