

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang telah dilakukan terhadap Sistem Informasi Manajemen Perbaikan Kualitas Layanan Di Klinik Amal Bakti Menggunakan Pendekatan CRM, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) maka klinik tidak merasa kesulitan dalam mengelola dan menyimpan data pasien yang telah memberikan keluhan dan menjawab kuesioner.
2. Sistem dapat menentukan rekap kuesioner dan kesimpulan layanan pada periode tertentu.
3. Sistem dapat membantu mengatur data kuesioner, pelayanan, bag pelayanan dan melihat keluhan pasien untuk memperbaiki kualitas layanan.

5.2. Saran

Saran yang dapat penulis usulkan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen Perbaikan Kualitas Layanan Di Klinik Amal Bakti Menggunakan Pendekatan CRM sebagai berikut :

1. Tampilan antarmuka dapat dikembangkan lebih baik lagi pada sistem.
2. Menerapkan metode lain untuk membandingkan hasil yang diberikan dengan lebih baik.
3. Tidak ada fitur membuat laporan rekap kuesioner dan kesimpulan pelayanan selama 1 tahun.