

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan hasil pengujian yang telah dilakukan pada Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Sekolah SMP Pasundan 12 Bandung Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management*, memiliki kesimpulan bahwa aplikasi ini sudah dapat membantu pihak sekolah dalam prioritas perbaikan layanan sekolah dan juga sudah dapat membantu sekolah dalam usaha perbaikan / pemeliharaan layanan yang sudah ada, dengan adanya data mengenai kuesioner perbaikan layanan, data siswa aktif, data rekomendasi kepala sekolah, serta sistem kuesioner kenyataan dan harapan yang bisa diisi oleh siswa. Hasil kuesioner selanjutnya akan diolah menjadi gap yang dihasilkan oleh proses *servqual*, lalu hasil gap yang telah diurutkan oleh sistem selanjutnya dapat membantu kepala sekolah dalam menghasilkan rekomendasi yang selanjutnya dilihat dan diterapkan oleh pengurus layanan sekolah sehingga dapat membantu pihak sekolah dalam usaha perbaikan layanan sekolah.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan sebelumnya, hal yang diharapkan untuk kedepannya pada Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Sekolah SMP Pasundan 12 Bandung Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* dan juga kepada peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan agar dilibatkan wali/orang tua murid untuk usaha penilaian, agar mendapat nilai penilaian yang lebih akurat
2. Diharapkan agar tampilan aplikasi lebih menarik lagi, sehingga mampu membuat pengguna nyaman dalam penggunaan aplikasi
3. Meningkatkan kelancaran/kecepatan dari proses aplikasi, agar lebih mudah dalam menggunakan fungsi sistem maupun dalam navigasi antar menu