

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan penelitian hasil analisis, desain dan implementasi dari perancangan perangkat lunak yang dibangun dan telah dikembangkan serta saransaran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pengembangan sistem informasi selanjutnya.

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penentuan perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan crm dapat membantu direktur dan manajer dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan dari banyaknya keluhan pelanggan dan hasil kuesioner pelayanan juga meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan guna mempertahankan pelanggan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam membangun penentuan perbaikan kualitas pelayanan dengan pendekatan customer relationship management (CRM) pada PT. Surya Cemerlang Logistik cabang Bandung, hal yang diharapkan kedepannya dalam pengembangan lebih lanjut antara lain:

1. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kuesioner dibuat lebih mendetail untuk setiap butir pernyataan kuesioner.
2. Jumlah kuesioner lebih baik dikurangi atau dibuat lebih padat.
3. Dikembangkan dengan menambahkan fitur email atau sms gateway untuk mempermudah pelanggan dalam mengajukan keluhan dan pengisian kuesioner.

