

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi pelayanan pelanggan yang diterapkan pada Sari Good Bakery ini dapat meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan sehingga dapat menarik pelanggan baru dengan lebih cepat, meningkatkan loyalitas dari para pelanggan, serta mempertahankan loyalitas pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Adapun poin-poin bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan pada Sari Good Bakery adalah sebagai berikut:

1. Penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat mempermudah perusahaan dalam melakukan promosi dengan cara promosi melalui situs/*website* Sari Good Bakery sehingga promosi dapat tersebar kepada masyarakat luas secara cepat.
2. Penyampaian *feedback* dari pelanggan mengenai produk maupun layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat disampaikan dan ditampung pada situs/*website* Sari Good Bakery sehingga seluruh *feedback* dari pelanggan dapat tersimpan dan diakses dengan mudah sehingga membantu perusahaan untuk membuat atau mengambil suatu keputusan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Penerapan sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan roti dan kue khusus karena pelanggan dapat memesan roti dan kue khusus melalui situs/*website* Sari Good Bakery.

5.2 Saran

Sistem informasi pelayanan pelanggan pada Sari Good Bakery yang dirancang oleh peneliti ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mempunyai beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pengembangan dari penelitian ini apabila ada peneliti lain yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai acuan kemudian melakukan pengembangan. Saran tersebut diantaranya:

1. Untuk mempermudah akses, sistem informasi pelayanan pelanggan ini dapat dikembangkan menjadi lintas *platform* seperti dibuat versi aplikasi Android maupun iOS.
2. Menambahkan atau mengembangkan fitur-fitur lanjutan dari fungsi-fungsi dasar yang sudah ada untuk semakin menambah nilai perusahaan di mata pelanggan. Atau bahkan menambah fungsi-fungsi lainnya yang mungkin dibutuhkan untuk terus meningkatkan pelayanan perusahaan terhadap pelanggan.