BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan analisis dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan terhadap Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pelanggan Menggunakan Strategi *Customer Relationship Management* pada PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Cabang Cimahi sebagai berikut:

a. Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pelanggan Menggunakan Strategi *Customer Relationship Management* dapat mempermudah staf / pegawai PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Cabang Cimahi dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan *customers*.
b. Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pelanggan Menggunakan Strategi *Customer Relationship Management* dapat mempermudah *customers* PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Cabang Cimahi dalam mengadukan suatu pengaduan.
c. Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pelanggan Menggunakan Strategi Customer Relationship Management dapat membantu menyelesaikan proses pemberian informasi dan pelayanan pengaduan terhadap *customers*, sehingga dapat membantu PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Cabang Cimahi dalam proses memberikan pelayanan yang terbaik kepada *Customers*.