BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian, analisis, perancangan, pembuatan hingga pengujian Sistem Monitoring Layanan Purna Jual di PT.Kahar Duta Sarana Cabang Bandung yang mengacu pada Supervisi *Customer Service* dan *Service Level Agreement* ini, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Membantu bagian administrasi dalam pengolahan data master dan mengurangi tingkat kesalahan pendataan.
2. Membantu divisi *customer service* dalam proses layanan purna jual terutama membantu *supervisor customer service* dalam pemantauan setiap pelayanan yang sedang dikerjakan dan dapat menghitung lama pengerjaan setaip pelayanan.
3. Dengan adanya laporan hasil layanan purna jual (*trouble call, service insite,* dan *service* rutin) dan produktifitas *customer service* manajer dapat mengukur kinerja pelayanan sehingga dapat menilai dan memperbaiki tingkat layanan purna jual.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian, analisis, perancangan, pembuatan hingga pengujian sistem ini, penguji memberikan saran sebagai berikut:

1. Aplikasi dikembangkan lagi ke arah *mobile* aplikasi, untuk mempermudah bagian *customer service* mendapatkan info adanya tugas penanganan *trouble* dan memberikan info selesainya penanganan lebih *realtime*.
2. Adanya sistem pendukung keputusan / tindak lanjut untuk hasil produktivitas *customer service* per-periodenya.