BAB 5
KESIMPULAN

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari hasil analisis, desain dan implementasi, perancangan, dan pengujian dari Majamen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM di PT Duta Family Trieutama. Bab ini membahas juga tentang saran- saran untuk memberikan catatan penting dalam pengembangan sistem selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka didapat kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM dapat membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan dari banyaknya keluhan pelanggan.
2. Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM dapat membantu Direktur dalam menentukan strategi untuk mempertahankan pelanggan yang berpotensi tidak lagi menggunakan jasa perusahaan berdasarkan dari banyaknya pelanggan mengajukan keluhan dan prioritas perbaikan pelayanan.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM yang telah dibuat untuk pengembangan lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM ini dapat dikembangkan dengan menambah fitur progress pengerjaan dari setiap penanganan keluhan.
2. Manajemen Keluhan pada Pelayanan dengan Pendekatan CRM dapat dikembangkan dengan menambah fitur sms *gateway* untuk pemberitahuan penjadwalan penanganan keluhan.