BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari hasil analisis, desain dan implementasi, perancangan, dan pengujian dari Analisis Kualitas Pelayanan di CV. Azzam Jaya Teknik dengan Pendekatan *Customer Relationship Management*. 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. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM ini dapat membantu Direktur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan serta dalam memantau perkembangan kualitas pelayanan secara berkala melalui grafik.
2. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM dapat membantu Direktur dalam menentukan strategi layanan baru untuk mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke pesaing berdasarkan analisis kompetitor terhadap pesaing.

5.2. Saran

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

1. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM ini dapat dikembangkan dengan menambah fitur progress pengerjaan dari setiap penanganan keluhan.
2. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan CRM dapat dikembangkan dengan menambah fitur email/sms *gateway* untuk pemberitahuan jadwal pengisian kuesioner kualitas pelayanan.