BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang berisi hasil yang diperoleh setelah melakukan tahapan analisis, implementasi dan pengujian dari perancangan sistem yang telah dibangun, serta saran-saran yang bersifat membangun untuk pengembangan sistem dimasa mendatang.

5.1 Kesimpulan

Sistem informasi *Customer Relationship Management* BKOM Bandung telah dibangun dan dilakukan pengujian terhadap sistemnya sehingga dapat disimpulkan bahwa.

Sistem informasi *Customer Relationship Management* BKOM Bandung ini dapat membantu tim pengaduan masyarakan dalam menilai indikator kualitas pelayanan dan merekomendasikan usulan perbaikan pelayanan pada BKOM Bandung.

5.2 Saran

Sistem informasi *Customer Relationship Management* BKOM Bandung ini tentunya masih terdapat kekurangan, kekurangan tersebut dapat diperbaiki pada penelitian dimasa mendatang. Adapun saran untuk pengembangan sistem di masa mendatang yaitu dengan menambahkan fitur email/sms *gateway* untuk mengingatkan pelanggan ketika terdapat periode pengisian survei.