# BAB 5
# KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari hasil analisis, desain dan implementasi, perancangan, dan pengujian dari Perbaikan Pelayanan berdasarkan Penilaian Kualitas Pelayanan dan Analisis Pesaing di Apotik Wira Prima dengan Penerapan Customer Relationship Management. Bab ini membahas juga tentang saran untuk memberikan catatan penting dalam pengembangan sistem selanjutnya.

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka didapat kesimpulan Sistem Informasi Perbaikan Pelayanan berdasarkan Penilaian Kualitas Pelayanan dan Analisis Pesaing di Apotik Wira Prima dengan Penerapan Customer Relationship Management ini dapat membantu memberikan rekomendasi kepada Direktur dalam perbaikan layanan berdasarkan penilaian kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan serta membantu Direktur untuk mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke pesaing berdasarkan analisis pada pesaing.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan Perbaikan Pelayanan berdasarkan Penilaian Kualitas Pelayanan dan Analisis Pesaing di Apotik Wira Prima dengan Penerapan Customer Relationship Management yang telah dibuat untuk pengembangan lebih lanjut yaitu dapat dikembangkan dengan menambah fitur sms *gateway* untuk pemberitahuan jadwal pengisian kuesioner kualitas pelayanan.