BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari hasil analisis, perancangan, implementasi dan pengujian dari sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pelanggan pada PT. Tunas Engineering. Bab ini membahas juga tentang saran-saran untuk memberikan catatan penting dalam pengembangan sistem selanjutnya.

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka dapat ditarik kesimpulan, antara lain:

1. Sistem Informasi CRM ini dapat membantu bagian *Mgt. Services* dalam memaksimalkan pelayanan berdasarkan penentuan perbaikan kualitas pelayanan, atas keluhan dari pihak pelanggan terkait pelayanan yang disediakan.

1.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan sistem yang telah dibuat untuk pengembangan sistem lebih lanjut seperti:

1. Adanya testimony pelanggan yang bersifat positif terhadap perusahaan sehingga daya tarik perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan lainnya.
2. Adanya penambahan fitur *sms gateway* terhadap pengajuan keluhan pelanggan pada PT. Tunas Engineering.