BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu hasil analisis, desain dan implementasi, perancangan, dan pengujian dari Penentuan Prioritas Keluhan dengan Pendekatan *Csutomer Relationship Management* di CV. Megah Agung Persada. Bab ini mambahas juga tentang saran-saran untk memberikan catatan penting dalam pengembangan sistem selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

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

1. Penentuan Prioritas Keluhan dengan Pendekatan CRM dapat membantu Manajer Penjualan dalam penentuan penanganan keluhan berdasarkan dari tingkat kepentingan keluhannya.
2. Penentuan Prioritas Keluhan dengan Pendekatan CRM dapat membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan keluhan pelanggan sehingga dapat mempertahankan pelanggan yang perpotensi tidak lagi melakukan transaksi ke perusahaan.

V.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan Penentuan Prioritas Keluhan dengan Pendekatan CRM yang telah dibuah untuk pengembangan lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penentuan Prioritas Keluhan dengan Pendekatan CRM ini dapat dikembangkan dengan manambahkan fitur sms *gateway* untuk pemberitahuan penjadwalan penanganan keluhan.