

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dari analisis dan pengujian terhadap sistem yang telah dilakukan, sehingga dapat diambil kesimpulan terhadap Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Expert Indonesia ini dapat membantu Manajer Operasional dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan yang direkomendasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di perusahaan, membantu Kepala Divisi dan Teknisi dalam penanganan keluhan serta memudahkan Pelanggan dalam menyampaikan keluhan.

#### **5.2. Saran**

Saran untuk pengembangan sistem agar dapat bekerja lebih baik kedepannya, beberapa saran yang dapat dilakukan, yaitu :

1. Penambahan fitur yang dibutuhkan kedepannya yang belum ada pada sistem.
2. Melakukan *maintenance* secara berkala untuk memastikan sistem dapat menjakankan fungsinya.
3. pengembangan dalam tampilan sistem kedepannya