

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dari setiap tahapan, pembahasan dan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem *E-Complaint* konsumen dapat melakukan keluhan secara online dan perusahaan tidak mengalami kesulitan dalam melayani keluhan konsumen. Perusahaan dapat dengan langsung mengetahui dan menangani setiap keluhan dari pelanggan secara cepat dan tepat.
2. Dengan adanya aplikasi ini, penyajian data laporan keluhan konsumen dapat tersusun secara terstruktur.
3. Dengan adanya sistem *E-Complaint* ini maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT.JNE Pekayon.

#### **5.2 Saran**

Untuk pengembangan penelitian lebih lanjut maupun pembenahan sistem agar menjadi lebih baik, ada beberapa poin yang penulis tuliskan dalam saran berikut diantaranya :

1. Dapat mengembangkan sistem informasi *E-Complaint* dengan lebih baik lagi mengingat yang penulis buat masih dalam tahap pembelajaran sehingga masih ada kekurangan yang diperoleh dari sistem.
2. Untuk penelitian selanjutnya, sistem dapat dibangun dalam bentuk aplikasi mobile android sehingga penggunaanya lebih optimal.