

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan analisis, perancangan dan implementasi dari perancangan perangkat lunak yang dibangun. Serta saran-saran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pembangunan perangkat lunak selanjutnya di masa mendatang.

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan implementasi dan penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya oleh penulis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem *E-Complain*, maka perusahaan tidak akan mengalami kesulitan dalam melayani keluhan pelanggan. Perusahaan dapat dengan langsung mengetahui dan menangani setiap keluhan dari pelanggan secara cepat dan tepat.
2. Dengan adanya aplikasi ini, mempermudah perusahaan dalam penyajian data laporan keluhan pelanggan serta penanganannya.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diambil beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk pengembangan aplikasi maka disarankan untuk membuat aplikasi chatting yang dapat membangun interaksi dan komunikasi yang lebih kuat diantara pihak pelanggan dengan pihak perusahaan.
2. Perusahaan sebaiknya meningkatkan upayanya dalam mengelola hubungan jangka panjang dengan pelanggan, salah satunya yang dapat dilakukan dengan meningkatkan intensitas dalam memberikan konsultasi gratis, dan meningkatkan intensitas dalam memberikan reward kepada pelanggan.

3. Perusahaan sebaiknya secara berkala memantau pelanggan dengan cara survei, misalnya dengan kuesioner-kuesioner atau wawancara langsung yang berkaitan dengan *Customer Relationship Management* yang dirasakannya, dengan begitu perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangannya.
4. Pelanggan dapat dengan objektif dalam menilai kinerja pekerja di lapangan

