

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi uji coba terhadap sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan pada Paramuda *Tour & Transport* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Sistem informasi *monitoring* dan evaluasi ini dapat menghasilkan luaran layanan yang perlu ditingkatkan dan layanan yang perlu dipertahankan. Terbukti dengan hasil uji coba pengguna yang dilakukan kepada admin dengan nilai rata-rata index mencapai 93,3%. Hal ini menunjukkan bahwa admin setuju sistem dapat melakukan *monitoring* dan evaluasi pelayanan. Sistem juga dapat menyediakan laporan untuk perusahaan meliputi laporan evaluasi kuesioner, laporan karakteristik pelanggan, laporan keluhan, dan laporan *tour* pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembuatan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi pelayanan pelanggan, maka penulis memberi saran berupa:

1. Sistem dapat dikembangkan dan dijalankan dengan menggunakan *platform mobile phone*.
2. Skala penilaian pelayanan dapat dibuat dinamis.