

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah membuat rancang bangun sistem informasi pengendalian layanan pelanggan dan dilakukan uji coba, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Sistem telah dapat menyediakan layanan *survey* secara *online* untuk pelanggan *dealer*, sistem dapat digunakan untuk melakukan pemetaan pelanggan loyal, potensial, dan non potensial. Sistem dapat menerima keluhan dan pujian dari pelanggan *dealer* dan pelanggan akhir berdasarkan beberapa kategori. Sistem juga dapat memiliki fitur untuk mengirimkan pesan ke konsumen.
2. Sistem mampu menghasilkan informasi *survey dealer* kepada manajer secara spesifik per kategorinya yang dapat membantu perusahaan dalam mengetahui tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan *dealer*. Sistem dapat menampung pujian dan keluhan baik dari pelanggan *dealer* atau *end user* yang setelah dilakukan pemilahan oleh admin dapat disampaikan kepada manajer perusahaan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan aplikasi penilaian status gizi dan penentuan menu makanan ini antara lain :

1. Aplikasi dapat ditambahkan fasilitas saran dan keluhan via *email*, *yahoo messenger* atau media lainnya yang nantinya dapat terus mendukung layanan keluhan dan saran pelanggan.
2. Aplikasi dapat diintegrasikan dengan aplikasi penjualan secara *online* ataupun aplikasi keuangan yang saat ini belum dimiliki oleh perusahaan.

STIKOM SURABAYA