

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pengembangan sistem yang dilakukan pada aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* sebagai peningkatan mutu layanan di UPN “Veteran” Jakarta, dapat disimpulkan:

1. Sistem informasi *Customer Relationship Management* peningkatan mutu layanan di UPN “Veteran” Jakarta dapat membantu *stakeholder* dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas mutu pelayanan yang berjalan di UPN “Veteran” Jakarta melalui aplikasi CRM berbasis *website* yang telah dibangun. Dengan sistem informasi CRM yang dibangun, dapat juga menambah kualitas hubungan antara UPN dengan para pengguna jasa layanannya.
2. Terdapat 2 fitur utama pada *website* CRM ini, yaitu, pengguna dapat mengisi kuesioner untuk menilai kualitas pelayanan yang sedang berjalan kemudian dapat ditampilkan dalam bentuk grafik yang memudahkan untuk melihat secara *realtime* kualitas pelayanannya. Kemudian, pengguna dapat melaporkan secara langsung apabila terdapat keluhan atau komplain terkait kualitas pelayanan yang dialaminya.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan dan untuk perkembangan serta kemajuan dari sistem yang telah dibuat yaitu:

1. Perlu dilakukan pengenalan dan pelatihan sistem kepada admin yang menggunakan *website* tersebut.
2. Perlu adanya pengembangan sistem dengan menambahkan fitur-fitur terbaru sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi.
3. Apabila aplikasi *web* CRM ini nantinya diterapkan, maka dapat diperluas ruang lingkup dan target implementasinya mencakup tingkat Universitas.

4. Harus dibuatkan tampilan UI yang lebih menarik sesuai dengan standar UI/UX pada umumnya.
5. Untuk penulis yang ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan dapat menambahkan metode CRM yang lebih *modern* sesuai dengan perkembangan teknologi *digital*.