

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Pembuatan aplikasi ini menangani proses pelayanan “*Customer Satisfaction*” pada Maranatha Information and Customer Service. Aplikasi ini dibuat sesuai permintaan pihak Biro MICS yaitu dengan fitur utama melakukan penyampaian pesan saran kritik kepada orang terkait lewat teknologi SMS, Email dan Pencetakan Surat. Walau demikian dirasakan masih ada keterbatasan dalam pengembangan aplikasi ini yang disebabkan implementasi format SMS Center yang tidak dilaksanakan oleh setiap pengirim SMS Center, sehingga memungkinkan terjadinya penyampaian pesan yang salah, kepada orang yang dimaksud. Berdasarkan hasil qesioner, secara keseluruhan aplikasi ini dapat berjalan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan Maranatha Infomation and Customer Service dalam menjalankan kegiatan pelayanan untuk mencapai pemuasan *customer*, dengan sudah terpenuhinya tujuan pembuatan aplikasi, yaitu:

1. Pengiriman pesan saran kritik melalui teknologi SMS.
2. Pengiriman pesan saran kritik melalui teknologi Email.
3. Pengiriman pesan saran kritik melalui pencetakan surat.
4. Penyampaian jawaban / tanggapan kepada mahasiswa pengirim.
5. Peng *input* an data-data Pemimpin Fakultas.

V.2 Saran-saran

Saat ini aplikasi sudah berjalan dengan cukup baik dan kemungkinan masih terdapat refisi dan perbaikan yang diperlukan seiring dengan berkembangnya kebutuhan untuk mencapai kepuasan *customer* yang maksimal.

Aplikasi ini dapat dikembangkan secara lebih maksimal apabila setiap format sistem diikuti oleh aktor-aktornya. Saat ini pengembangan dirasa cukup sulit karena harus selalu menyesuaikan dengan implementasi di lingkungan Universitas Kristen Maranatha

Untuk pengembangan selanjutnya, aplikasi ini diharapkan dapat menentukan jenis sms (apakah berbentuk saran, kritik ataupun pujian), pada saat ini fitur tersebut mengalami penundaan karena keterbatasan teknologi dan tidak tertutup kemungkinan untuk memperbaiki *User Interface* yang sudah ada sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan lebih nyaman.