

## **BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari pembuatan sistem pelayanan pelanggan dan proyek menggunakan konsep *Customer Support* adalah sebagai berikut :

### **6.1 Simpulan**

Kesimpulan dari hasil analisis, pembuatan dan implementasi website aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dapat membuat sistem pelayanan pelanggan dan proyek langsung di dalam sistem secara online.
2. Aplikasi ini menjadi sarana informasi bagi pelanggan atau klien dengan adanya data proyek dan dapat dilihat proyek secara menyeluruh dari pengembangan sampai penyelesaian akhirnya.
3. Aplikasi ini dapat membuat sistem pelayanan data *ticket project* dan task yang ada pada sistem membuat interaksi dalam penyelesaian permasalahan cepat tanggap dan langsung ditanggulangi permasalahan pelanggan.
4. Aplikasi ini menerapkan *ticketing online system* dalam *website* membuat staff lebih cepat melakukan tanggapan terhadap klien yang mengalami permasalahan dalam proyek.

### **6.2 Saran**

Saran untuk pengembangan aplikasi ini antara lain :

1. Dengan penambahan fitur *chat customer service* yang dapat online setiap ada staff yang memasuki website administrator.
2. Dengan menambahkan fitur mobile application customer support jika terjadi kesalahan dalam proyek
3. Pembuatan laporan statistika terhadap kinerja yang dilakukan oleh staff terhadap penanggulangan ticket yang dimasukan oleh klien.