



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada tahap ini memasuki tahap akhir penelitian yang berjudul Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Berbasis Web Mobile yang sebelumnya telah dilakukan prosedur penelitian, maka dari itu berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan ini dibuat dengan berbasis web dan menggunakan database MySql.
2. Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan dapat menampung pengaduan dan keluhan pelanggan pada JNE Cabang Utama Mayor Ruslan.
3. Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan menampilkan informasi pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan.
4. Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan sudah dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pihak JNE Cabang Utama Mayor Ruslan dalam menerima aduan masyarakat.



5.2 Saran

Untuk pengembangan selanjutnya, peneliti memberikan saran untuk dikembangkan sistem yang lebih optimal terutama dari segi teknologi yang lebih menerapkan perangkat lunak android, sehingga dapat mempermudah pengguna atau pelanggan dalam melakukan pengisihan data dimanapun dan kapanpun.