

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT. Amartha Sejahtera mengenai metode sistem sequential eliminatin by lexicography dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat beberapa keluhan yang masih belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Dibutuhkan pembangunan sistem manajemen keluhan dan penentuan perbaikan pelayanan dengan pendekatan sebagai solusi terhadap permasalahan proses mengelola keluhan yang ada.

6.2 Saran

Sistem ini sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan seimbangan dengan adanya keunggulan pelayanan yang makin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi Perusahaan PT Amartha Sejahtera, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai ketidakpuasan yang selama ini dirasakan oleh para pelanggan, sekaligus mengusahakan peningkatan kepuasan pelanggan secara tepat dan terarah.