

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari aplikasi yang kami buat yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan Berbasis *Website* Studi Kasus PT. PLN Area Kepanjen memudahkan pelanggan dalam menyampaikan kritik, saran dan pengaduan kendala listrik yang mereka alami dibuktikan dengan pengisian kuisioner pelanggan, memberikan kemudahan untuk mengetahui informasi dan layanan dari PT. PLN Area Kepanjen melalui internet yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja, serta staff pelayanan pelanggan PT. PLN Area Kepanjen menjadi mudah dalam mengelola data keluhan pelanggan sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan cepat.

#### **5.2 Saran**

Untuk penelitian lebih lanjut pada aplikasi ini dapat dilakukan analisis jumlah saran dan keluhan pelanggan berdasarkan kriteria tertentu.