

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari bab-bab yang telah dijelaskan, penulis menarik kesimpulan:

1. Sistem pelayanan indihome yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *framework Codeigniter* dan database MySQL. Sistem dibangun berupa *website* yang menghasilkan sistem dengan memberikan fitur pengaduan dan pendaftaran layanan sebagai bentuk terintegrasi. Terdapat informasi hasil tindakan dan informasi kepuasan terhadap layanan Indihome. Hasil dari pengujian sistem diperoleh persentase sebesar 95,38% dan 93,77, sehingga hasil dari pengujian menyimpulkan bahwa sistem telah disetujui.
2. Proses pengaduan yang dilakukan pelanggan secara *online* dengan melakukan registrasi dan login, kemudian pelanggan memilih pengaduan dan hasil pengaduan untuk memberikan hasil tindakan. Proses pendaftaran paket dilakukan dengan memilih layanan paket kemudian melakukan pembayaran untuk menerima konfirmasi dari pihak admin. Berdasarkan proses tersebut maka pelayanan pada bagian pengaduan dapat memberikan kemudahan pada konsumen.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan, penulis memberikan saran adalah sistem mampu diterapkan pada perusahaan untuk memberikan layanan kepada konsumen pada proses pengaduan. Pada penelitian yang dibangun memiliki kekurangan pada proses pendaftaran yang lebih detail, sehingga penelitian berikutnya dapat dikembangkan secara detail dengan bahasa pemrograman yang lebih modern.