BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Philips Electronics Indonesia, serta evaluasi dan analisis bahan-bahan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- PT. Philips Electronics Indonesia yang berkedudukan di Jl. Buncit Raya Kavling 99 Jakarta, membutuhkan kios informasi. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *service CTSO & Field Test, Assistant Manager* Philips. Dari hasil wawancara diketahui bahwa *customer center* Philips di Jakarta hanya ada dua, fasilitas pemberian informasinya belum memadai, terutama dalam pemberian informasi sehubungan dengan setting WAP dan MMS. Oleh karena itu, Philips memerlukan kios informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan akan informasi mengenai Philips.
- Isi kios informasi yang kami usulkan didasarkan pada hasil wawancara dan kuesioner yang dibagikan pada para pelanggan Philips, yaitu terdiri dari: informasi teknologi telepon selular, pengaturan GPRS, MMS, dan E-mail, fasilitas penyampaian kritik dan saran, informasi harga dan aksesoris produk, serta peta lokasi tempat pelayanan. Dengan demikian, diharapkan Philips tidak akan kesulitan lagi dalam memberikan informasi dan dapat meningkatkan pelayanannya.
- Setelah menyebarkan kuesioner evaluasi kios informasi Philips, ditarik kesimpulan bahwa kios informasi kami *user friendy*, yaitu:

1. Kios informasi yang kami rancang cukup mudah digunakan oleh *user*
2. Kios informasi yang kami rancang memberikan informasi yang cukup lengkap dalam melayani pengguna kios informasi ini
3. Sistem kios infrmasi yang kami rancang cukup cepat (kurang dari 1 menit) dalam mencari informasi atau mengolah data *user*
4. Dibandingkan dengan situs Philips, kios informasi yang kami rancang lebih mudah digunakan

5.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan Philips terhadap konsumennya, serta membantu Philips memberikan informasi yang lebih lengkap, maka disarankan agar Philips membuat kios informasi—dapat menggunakan aplikasi kios informasi yang kami usulkan pada skripsi ini. Selain itu, disarankan pula agar kios informasi ini ditempatkan pada beberapa lokasi disekitar pusat pelayanan Philips, sehingga bisa dijangkau oleh lebih banyak konsumennya. Selain itu, kami sarankan juga agar aplikasi kios informasi ini dapat dikembangkan menjadi aplikasi *online* agar dapat digunakan kapan saja dan di mana saja oleh pelanggan telepon selular Philips.