

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada pabrik kerupuk CV Bintang Harapan Jaya yang terletak di daerah Cengkareng, Jakarta Barat, dapat dibuat kesimpulan yaitu sebagai berikut.

1. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* CV Bintang Harapan Jaya dapat membantu pabrik dalam mendapatkan pelanggan baru sehingga penjualan kerupuk meningkat. Dengan adanya sistem informasi CRM, proses bisnis pada CV Bintang dapat berjalan secara efektif.
2. Dengan adanya berbagai fitur pada sistem informasi CRM CV Bintang Harapan Jaya seperti informasi produk dan jadwal pengiriman kerupuk, melakukan pemesanan kerupuk serta penyampaian keluhan dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan serta mendapatkan pelanggan baru untuk membeli produk di CV Bintang Harapan Jaya.

5.2. Saran

Saran pada penelitian ini diberikan sebagai perkembangan pada sistem yang telah dibangun, yaitu sebagai berikut.

1. Dibutuhkan pengembangan dari sistem dengan menambahkan fitur terbaru sesuai dengan kebutuhan CV Bintang Harapan Jaya.
2. Untuk penulis yang ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan dapat menambahkan metode *Customer Relationship Management* yang sesuai dengan usaha berbasis digital.