

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pengembangan sistem ini didasarkan pada hasil analisis yang dilakukan Usaha Cistik Resep Eyang dalam membangun aplikasi *web* CRM sebagai peningkatan loyalitas pelanggan, maka sebagai berikut:

1. Dengan penerapan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Usaha Cistik Resep Eyang dapat memberikan hasil kelayakan produk yang terbaik sesuai dengan kebutuhan bisnis Bu Dian.
2. Dapat meningkatkan hubungan antara penjual dengan pelanggan memanfaatkan bantuan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM).
3. Dihasilkan fitur utama dari aplikasi *web* CRM ini yang dapat mempertahankan pelanggan serta menarik pelanggan baru, ialah fitur kuesioner yang dapat diisi oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Selain itu, fitur bantuan yang dimanfaatkan pengguna untuk *complaint* dan memberikan informasi terkait kendala yang mereka hadapi.
4. Dapat menampilkan grafik hasil kuesioner, dapat dilihat kepuasan pelanggan, sehingga penjual dapat memperbaiki pelayanan dan meningkatkan rasa nyaman dan puas pelanggan.
5. Menurut parameter sistem informasi, sistem ini dirancang untuk memberikan informasi secara cepat, akurat dan tepat waktu.

### **5.2 Saran**

Untuk kemajuan dan perkembangan pada sistem ini, adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan Usaha Cistik Resep Eyang dalam membangun aplikasi *web* CRM sebagai peningkatan loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Perlu menambahkan macam-macam fitur yang lebih lengkap untuk kebutuhan penjualan dan menambah kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan semakin setia pada Cistik Resep Eyang.

2. Selain pengujian *software*, perlu dilakukan pengujian pada sisi efektivitas penggunaan *web* untuk melihat seberapa jauh keberhasilan *web* dalam membantu pekerjaan pengguna.
3. Sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman, diperlukan *redesign* agar tampilan UI lebih menarik dan *modern*.
4. Dapat diharapkan menggunakan model CRM sesuai perkembangan teknologi yang *modern* bagi penelitian selanjutnya.