

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Dari penelitian ini penulis dapat menarik kesimpulan yaitu :

- a. Sistem informasi CRM operasional dapat membantu *Marketing Representative* dalam meningkatkan pemasaran sehingga informasi dari perusahaan dapat disampaikan kepada pelanggan dengan baik dan bisa memenuhi kebutuhan akan informasi yang jelas oleh pelanggan.
- b. Tingkat kepuasan pelanggan bisa ditingkatkan karena dengan pemasaran yang baik dan tepat sasaran dan pelayanan yang baik dan respon yang cepat akan tiap komunikasi dari pelanggan maka di harapkan pelanggan akan menjaga loyalitasnya kepada perusahaan.
- c. Kemudian adanya fitur tanya dan saran yang dapat membantu pelanggan mencari tau informasi lain dari perusahaan dan perusahaan juga dapat menerima masukan dari pelanggan dari tiap saran yang di terima untuk menjadi sebuah acuan akan lebih baiknya kinerja perusahaan.
- d. Dengan adanya tampilan yang memunculkan data pelanggan, data pemesanan dan data *history* pemesanan pelanggan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mempermudah dalam tiap membalas keluhan dari pelanggan.
- e. Sistem informasi CRM operasional ini juga dapat membantu perusahaan dalam cepat merespon tiap keluhan dari pelanggan yang masuk dengan fitur *email* notifikasi dan *email* balasan yang di kirim oleh *Customer Service* melalui *website* ini.

#### **5.2 Saran**

Untuk harapan kedepannya dalam pengembangan lanjutan dari sistem informasi CRM operasional agar lebih baik maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. Diharapkan kedepannya terdapat aplikasi ini dilengkapi sms *gateway* untuk mempermudah pelanggan memperoleh informasi balasan atas keluhan-keluhannya.
- b. Diharapkan kedepannya akan fitur *realtime chat/live chat* antara *customer service* dan para pelanggan atau fitur agar pelanggan bisa kapan saja mencari tau informasi lain dari perusahaan melalui *browser* media lain seperti *smartphone*.
- c. Diharapkan aplikasi ini bisa dikembangkan menjadi aplikasi berbasis *mobile platform*.

