

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, berikut beberapa kesimpulan yang dapat dibuat dari perancangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis *website* menggunakan metode *waterfall* pada butik Eny Kebaya :

1. Perancangan dan implementasi aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis *website* berhasil dilakukan dengan mengacu pada kebutuhan fungsional yang telah ditetapkan. Sistem ini dirancang untuk membantu Eny Kebaya dalam mengelola hubungan dengan pelanggan dan operasional butik secara lebih efektif dan efisien.
2. Fitur-fitur yang dikembangkan dalam aplikasi seperti, reservasi jadwal fitting, konsultasi, pengingat fitting melalui email, pencatatan hasil fitting secara digital, informasi status pesanan, informasi produk dan diskon, serta reward poin dan status member.
3. Penerapan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis *website* ini diharapkan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan serta menarik pelanggan baru, melalui kemudahan dalam mengakses informasi produk dan diskon, riwayat pesanan, pemberian reward poin serta status member kepada pelanggan.
4. Perancangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis *website* ini dapat mengurangi waktu dan tenaga yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti reservasi yang masih dilakukan secara manual dengan mendatangi butik, lalu pencatatan hasil fitting, dsb.
5. Metode *waterfall* digunakan dalam pengembangan sistem dengan tahapan yang terstruktur, dimulai dari analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *black box testing* yang menunjukkan bahwa seluruh fitur telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

5.2 Saran

Agar aplikasi Customer Relationship Management (CRM) ini dapat terus dikembangkan dan memberikan manfaat optimal, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Peningkatan Desain Antarmuka
Tampilan antarmuka pengguna (UI) sebaiknya terus disesuaikan agar lebih responsif dan ramah pengguna di berbagai perangkat.
2. Sosialisasi Aplikasi kepada Pelanggan

Disarankan agar butik memberikan informasi dan panduan penggunaan aplikasi kepada pelanggan agar mereka terbiasa menggunakan layanan berbasis *website*.

3. Evaluasi dan Pemeliharaan Sistem Secara Berkala

Agar performa dan keamanan data tetap terjaga serta fitur-fitur yang tersedia terus relevan dengan kebutuhan pelanggan, dan perkembangan bisnis butik.

4. Integrasi Pembayaran Online Dan Notifikasi Melalui Platform Lain

Untuk pengembangan ke depan, aplikasi dapat dilengkapi dengan fitur integrasi pembayaran online dan notifikasi melalui platform lain (seperti WhatsApp atau email), guna memperluas jangkauan komunikasi dan mempercepat proses transaksi.