

## **BAB 1**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang bagaimana kesimpulan dari hasil akhir penelitian yaitu dari melakukan analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem, dan pengujian sistem yang telah dibangun. Bab ini menjelaskan juga tentang saran- saran untuk memberikan catatan penting pada Sistem Informasi Customer Relationship Management ini untuk pengembangan selanjutnya.

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka didapat kesimpulan sebagai berikut ini :

- 1) Sistem Informasi CRM dapat membantu Site Manager dalam menentukan prioritas keluhan layanan berdasarkan dari banyaknya keluhan pelanggan.
- 2) Sistem Informasi CRM dapat membantu administrasi dalam pengelolaan keluhan layanan di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort.

#### **1.2 Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan terhadap Sistem Informasi Customer Relationship Management di KBM Ekowisata Cikole Jayagiri Resort yang telah dibangun untuk dilakukan pengembangan lagi lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi CRM Management ini dapat dikembangkan dengan menambah fitur untuk mengukur Kepuasan pelayanan pada pelanggan dengan menggunakan kuesioner supaya tingkat kepuasan dan harapan pada jasa pelayanan sesuai yang diinginkan pelanggan.
2. Sistem Informasi CRM dapat dikembangkan dengan menambah fitur sms *gateway* untuk pemberitahuan keluhan telah diperbaiki dan ditangani.