BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan analisa dan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang implementasi dari teknologi Sistem informasi terhadap keberhasilan *Costumer Relationship Management* pada program studi Manajemen di Unikom Bandung sebagai berikut :

1. Implementasi Sistem Informasi website di Program studi Manajemen Unikom, Bandung bertujuan untuk memudahkan jurusan dan mahasiswa dalam memperoleh informasi. Sehingga lebih efektif dan efisien. Akan tetapi, pada kenyataannya implementasi dari sistem informasi ini belum berjalan maksimal disebabkan karena banyak mahasiswa yang masih secara langsung datang ke sekretariat jurusan.
2. Sistem Informasi website secara keseluruhan berjalan dengan baik. Fakta ini dapat dilihat dari rata-rata persentase persetujuan responden yaitu sebesar 43,25 %. Hal ini mencerminkan bahwa tanggapan responden atas implementasi Sistem Informasi website cukup baik.
3. Keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management* berdasarkan alat ukur kepuasan mahasiswa program studi Manajemen secara keseluruhan kurang puas. Hal ini berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 0,81. Berdasarkan kriteria nilai ini

mencerminkan bahwa mahasiswa program studi Manajemen merasa belum puas terhadap implementasi sistem informasi website.

4. Terdapat hubungan yang cukup signifikan secara statistik antara Teknologi Sistem Informasi dengan keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management.* Besarnya korelasi adalah sebesar 0,420. Koefisisen determinasi untuk hubungan teknologi Sistem Informasi Website dengan keberhasilan *Costumer Relationship Management* adalah sebesar 17,64% yang mencerminkan bahwa besarnya peranan Teknologi Sistem Informasi website terhadap keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management.* Dari hasil ini terlihat masih banyak faktor lain yang dapat berperan terhadap keberhasilan pelaksanaan *Costumer Relationship Management* selain Teknologi Sistem Informasi Website.

5.2. Saran

Agar sistem yang sedang berjalan dapat digunakan dan berjalan sesuai yang diharapkan, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak jurusan Manajemen Unikom Bandung yaitu :

1. Disarankan kepada program studi Manajemen agar lebih meningkatkan pelayanan website kepada mahasiswa.
2. Sebaiknya memperbaharui desain serta fitur-fitur website agar lebih terlihat menarik.
3. Dalam segi informasi yang disajikan mungkin belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu, ada baiknya menampilkan informasi yang lengkap dan up to date.
4. Keberhasilan *Costumer Relationship Management* dilihat berdasarkan tingkat pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Dikarenakan tingkat kepuasan Mahasiswa masih sangat rendah, maka perlu ada penelitian lebih lanjut untuk mengetahui variabel lain apa selain sistem informasi website yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa tersebut.