BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari semua proses yang telah dilakukan dalam penerapan *customer relationship management* (CRM) dalam sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan CRM dalam sistem informasi yang dibangun belum memudahkan PT. Nusa Pratama Mandiri dalam menentukan rencana untuk mempertahankan pelanggan, karena fungsional perencanaan didalam sistem belum menghasilkan sesuai yang diharapkan.
2. Penerapan CRM dalam sistem informasi yang dibangun belum memudahkan PT. Nusa Pratama Mandiri dalam menentukan cara penanganan pelanggan dilihat dari potensi pelanggan tersebut, karena fungsional rekomendasi didalam sistem belum menghasilkan sesuai yang diharapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, diharapkan penerapan *customer relationship management* (CRM) dalam sistem informasi di PT. Nusa Pratama Mandiri ini dapat dikembangkan lebih baik dan menghasilkan fungsional didalam sistem yang dibangun ini untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan dapat melakukan proses-proses yang belum dapat dilakukan dalam sistem.