BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilakukan oleh penulis mengenai perancangan E-CRM berbasis *web* pada Nanamie Cake & Pastry, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada sistem informasi yang sedang berjalan, diketahui bahwa perusahaan masih sulit dalam memperoleh informasi mengenai konsumen secara detail, melihat konsumen yang loyal terhadap perusahaan, dan memberikan pelayanan yang prima untuk dapat memuaskan konsumen.
2. E-CRM ini dapat membantu UKM Nanamie Cake & Pastry dalam melakukan promosi produk, memberikan informasi berita dan layanan yang terdapat pada Nanamie Cake & Pastry serta memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, mendapatkan informasi, mendapatkan pelayanan secara *online*, dan melakukan pengaduan berupa kritik dan saran.
3. Pengujian yang dilakukan terhadap Aplikasi E-CRM ini menggunakan pengujian *black box*. Pengujian *black box* dapat mengetahui apakah perangkat lunak yang dibuat dapat berfungsi dengan benar dan telah sesuai dengan yang diharapkan. Dari hasil pengujian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa perangkat lunak bebas dari kesalahan sintak dan sesuai dengan yang diharapkan.

4. Aplikasi E-CRM ini menyediakan layanan secara *online* dimana pelanggan dapat melihat informasi produk, melakukan pemesanan, melakukan pengaduan, berinteraksi secara langsung pada kolom *chat* dengan administrator perusahaan, dan mendapatkan layanan lainnya secara *online.*

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat dikemukakan agar menjadi bahan masukan dan pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. *Website* ini memberikan informasi mengenai perusahaan secara luas, khususnya informasi pelayanan perhadap pelanggan agar pelanggan maupun calon pelanggan semakin tertarik untuk mendaftar dan melakukan pemesanan pada Nanamie Cake & Pastry. Oleh karena itu perlu adanya *update* informasi mengenai promo-promo perusahaan agar pelanggan semakin tertarik dan semakin loyal terhadap perusahaa,
2. Dengan adanya *website* ini admin dapat berinteraksi secara *online* dengan pelanggan sehingga diharapkan admin dapat melayani pelanggan secara *online* untuk membangun dan menjaga kerelasian yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan.
3. Perlu adanya penambahan fasilitas lain yang mendukung kecenderungan pelanggan yang semakin loyal terhadap perusahaan.