BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan membahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan analisis, desain, dan implementasi dari perancangan perangkat lunak yang dibangun dan telah dikembangkan serta saran-saran yang akan memberikan catatan penting dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari skripsi yang berjudul : Pembangunan Sistem *Customer Relationship Management* di PT. eBdesk Indonesia Berbasis Web adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini dapat membantu perusahaan dalam melakukan proses bisnis yang berhubungan dengan pelanggan.
2. Pelanggan menjadi lebih mudah untuk melakukan kegiatan pemesanan dan pengaduan.
3. Pelanggan menjadi lebih tertarik dengan adanya sistem ini yang mempunyai alternatif lain untuk berkomunikasi dengan pelanggan.
4. Sistem ini dapat membantu kinerja dari *customer service* dan *maintenance* secara maksimal dalam melayani pengaduan dari pelanggan.

V.2 Saran

Dalam pembangunan sistem yang telah dibuat ini masih banyak hal yang perlu dikembangkan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya pengembangan dari Sistem *Customer Relationship Management* yang dibangun agar dapat dilakukan lebih luas dengan mengintegrasikan komponen lain dari perusahaan.
2. Perlu adanya pengembangan pada fungsionalitas CRM agar dapat membantu perusahaan dalam menjalankan sistem bisnis mereka.
3. Perlu adanya penambahan kalimat yang berhubungan dengan faktor kualitas perangkat lunak agar hasil yang didapatkan bisa lebih variatif.