BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang berisi hasil hasil yang diperoleh setelah melakukan tahapan analisis, desain, implementasi dan pengujian dari perancangan perangkat lunak yang dibangun serta saran-saran yang akan memberikan catatan-catatan penting yang akan digunakan untuk keperluan pembangunan perangkat lunak dimasa mendatang.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis, perancangan dan pengujian pada sistem informasi *customer relationship management* di CV.Lumpur Mas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian beta yang dilakukan sebelumnya didapatkan bahwa sistem infomrasi CRM ini telah dapat membantu pemasaran untuk mendapatkan rekomendasi produk yang didapatkan dari perhitungan rekomendasi produk yang dilakukan berdasarkan kebiasaan transaksi pelanggan.
2. Berdasarkan hasil pengujian beta yang dilakukan sebelumnya diperoleh hasil bahwa sistem yang dibangun telah dapat kemudahan kepada bagian pemasaran dalam memberikan informasi produk maupun promosi yang sedang berlaku secara lebih luas.
3. Berdasarkan hasil dari tahap perancangan dan implementasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa sistem informasi CRM ini telah dapat merespon keluhan secara langsung oleh bagian administrasi sehingga proses penanganan keluhan dapat diselesaikan secara lansung melalui website sistem informasi *customer relationship management* yang telah dibangun.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, sistem *customer relationship management* sudah mencapai maksud dan tujuan. Dari semua hasil yang telah tercapai saat ini, masih mempunyai beberapa kekurangan. Disarankan untuk menambahkan hal-hal yang dapat melangkapi sistem *customer relationship management* ini yang akan datang, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi CRM ini dapat dikembangkan dengan mengintegrasikan dengan sistem lain seperti management keuangan dan inventori.
2. Informasi perusahaan dapat dikembangkan lagi, seperti komentar positif/testimoni pelanggan terhadap perusahaan sehingga daya tarik perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan.