BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas tentang kesimpulan yang berisi hasil-hasil yang diperoleh setelah dilakukan penelitian hasil 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 pembangunan sistem informasi selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dibuat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem informasi CRM ini dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan rekomendasi regional toko cabang mana yang mengirimkan pesanan produknya dengan ongkos kirim termurah dari ekspedisi JNE.
2. Sistem informasi CRM ini dapat membantu *Head of Promotion* untuk menentukan serta menyelesaikan keluhan berdasarkan urutan prioritasnya.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan terhadap pembangunan sistem yang telah dibuat untuk pengembangan sistem lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Sistem informasi CRM ini dapat dikembangkan dengan mengintegrasikan transaksi toko dengan transaksi online, sehingga dalam proses pendistribusian tidak perlu dipisahkan lagi antara stok pemesanan untuk penjualan langsung di toko dan stok pemesanan *online*.
2. Agar pelanggan bisa lebih interaktif dengan perusahaan dalam menyampaikan keluhan, penanganan keluhan dapat dikembangkan selayaknya percakapan *chatting messenger*.