

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan implementasi pada keseluruhan bab pada skripsi yang berjudul “Implementasi (CRM) *Customer Relationship Management* Pada Sistem Informasi Penjualan Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus: Creativa Project)”, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa :

1. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem informasi penjualan berbasis *website* pada Creativa Project yang dapat digunakan untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan agar meningkatkan penjualan dan dapat mempermudah pemilik toko melakukan pencatatan laporan penjualan.
2. Sistem penjualan berbasis *website* yang dibangun dapat memperluas penjualan produk dan mempermudah pelanggan dalam bertransaksi yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi CRM pada sistem informasi penjualan berbasis *website* pada Creativa Project memberikan pelayanan sebesar 74% kepada pelanggan yang menyatakan puas pada sistem. Dan penjualan pada Creativa Project sebelum dan sesudah menggunakan sistem memberikan perbedaan, dengan tingkat pertumbuhan penjualan setelah menggunakan sistem sebesar 49,372%.
4. Sistem penjualan berbasis *website* yang dibangun dari pengujian hasil *blackbox testing* menunjukkan sistem telah berhasil berjalan sesuai dengan yang diharapkan

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran untuk menindaklanjuti kelemahan-kelemahan dari hasil penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem informasi penjualan berbasis *website* ini masih belum sepenuhnya sempurna dan masih membutuhkan adanya pengembangan sistem lebih lanjut

lagi, dimana sistem saat ini perlu menambahkan fitur promo untuk menarik pelanggan lebih banyak lagi

2. Untuk penyempurnaan pada sistem selanjutnya sistem ini harus terus dikembangkan misalnya ke arah pemograman berbasis android agar lebih familiar atau *up to date* terhadap kebutuhan pelanggan yang sebagian besar sudah memiliki *handphone* berbasis android.

