

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan pada perusahaan dapat mempertahankan pelanggan serta bisa menjadi cara untuk mendapatkan pelanggan baru. Adanya sistem informasi dalam mendukung CRM pada rental buku Pyramid berhasil memaksimalkan pelayanan dengan proses transaksi yang lebih mudah dan cepat. Adanya perhatian dan pengetahuan perusahaan terhadap pelanggan dinilai berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan pada rental buku Pyramid.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran untuk mengembangkan penelitian ini, yaitu:

1. Menambahkan pelayanan pesan antar dalam proses peminjaman dan pengembalian buku pada rental buku Pyramid.
2. Membuatkan aplikasi *web* dan/atau *mobile android* untuk rental buku Pyramid.