

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan yaitu, penerapan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) pada kantor Samsat Kota Gorontalo sangat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan yang telah ada. Tiga fase penentuan fitur CRM menggunakan metode *Framework of Dynamic CRM* menghasilkan fitur fitur CRM yang diterapkan pada sistem informasi. Sistem informasi tersebut dapat memudahkan pelanggan dalam menerima berbagai macam informasi, salah satunya yaitu informasi mengenai biaya pajak kendaraan bermotor yang akan dibayar oleh pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini untuk selanjutnya dapat dikembangkan ketahapan yang lebih baik lagi yaitu sebagai berikut :

- 1) Perlu adanya sistem transaksi pembayaran secara online untuk lebih mempermudah pelanggan dalam pembayaran pajak kendaraan.
- 2) Dapat di kembangkan dengan berbasis android.
- 3) Untuk pengembang selanjutnya diharapkan dapat di kembangkan dengan menambah proses mutasi .

DAFTAR PUSTAKA

- Budihartono, R. 2015. *Simulasi Penerapan AHP Untuk Penempatan Mesin ATM Dengan Visualisasi GIS pada Bank XYZ* : Universitas Negeri Gorontalo.
- Carissa, O.A., Fauzi, A., dan Kumadji, S. 2014. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Bandung Sport Distro malang)* : Universitas Brawijaya. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15. No. 1, Oktober 2014. (<http://adminstrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>). (Diakses tanggal 21 Juni 2016).
- Fuad, E., Ferdinan, R., dan Selo. 2014. *Perancangan Fitur E-Commerce Berdasarkan Konsep Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan* : UGM Yogyakarta. (<http://jurnal.umk.ac.id>.) Diakses tanggal 03 Agustus 2016.
- Iriandini, P.A., Yulianto, E., dan Mawardi, K.M. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (survey pada pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)* : Universitas Brawijaya. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 23, No. 2 Juni 2015. (<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>), (Diakses tanggal 27 Juli 2016).
- Kalalo, E.R., 2013. *Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store.Manado* :Universitas Samratulangi Manado. Journal EMBA Vol. 1, No. 4. (<http://ejournal.unsrat.ac.id>), (Diakses tanggal 27 Juli 2016).
- Kau, D.C. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsemun Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo*. (<http://eprints.ung.ac.id>), (Diakses tanggal 20 Juli 2016).
- Mujiastuti, R., dan Haryani, D.R. 2014. *Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) dengan Metode Framework Of Dinamic CRM* : Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jurnal teknologi Vol. 6, No. 1, (<http://jurnal.ftumj.ac.id>), (Diakses tanggal 27 Juli 2016).
- Priyanto, D. 2015. *Rancang Bangun Customer Management (CRM) Menggunakan Metode Framework Of Dynamic CRM Pada Totebag Corner Semarang* : Universitas Dian Nuswantoro Semarang. (<http://dinus.ac.id/>), (Diakses tanggal 23 Juni 2016).