

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu penerapan CRM pada sistem informasi permohonan asuransi dan klaim berbasis web dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan permohonan asuransi dan klaim asuransi serta dapat mempertahankan pelanggan dan bisa menjadi cara untuk mendapatkan pelanggan baru. Sistem informasi yang dibuat didukung dengan layanan informasi mengenai asuransi yang ditawarkan kemudian dapat memberikan keluhan, pertanyaan maupun saran serta untuk mengukur kepuasan pelayanan langsung dalam sistem dengan rating aplikasi. Adanya sistem informasi dalam mendukung CRM berhasil memaksimalkan pelayanan dengan proses yang lebih mudah dan cepat. Adanya dukungan dari layanan ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada BUMIDA 1967 Kota Gorontalo.

1.2 Saran

Adapun saran untuk mengembangkan penelitian ini, yaitu :

- 1) Untuk pengembang selanjutnya diharapkan dapat di kembangkan dengan berbasis android.
- 2) Perlu adanya sistem transaksi pembayaran secara online untuk lebih mempermudah pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dyantina, O., Afrina, M, dan Ibrahim, A. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN)*. Jurusan sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2
- Imasari, K, & Nursalin, K,K. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk Bandung*. Fokus Ekonomi (FE), (online), Vol. 10, No. 3.
(<http://www.unisbank.ac.id>, diakses 10 Oktober 2016)
- Kundre, A.J, Wisnubadhra, I, dan Suselo, T. 2013. *Penerapan customer relationship management dengan dukungan teknologi informasi pada po. Chelsy*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia, (online).
(<http://e-journal.uajy.ac.id>, diakses 10 Oktober 2016)
- Mujiastuti, R dan Haryani, D.R. 2014. *Aplikasi Customer Relatinship Management (CRM) dengan metode Framework OF Dynamic CRM*. Jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jurnal Teknologi, VOL. 6, NO.1
- Paneo, S,A. 2015. *Sistem informasi peningkatan pelayanan untuk mendukung strategi bisnis customer relationship management (crm)*. [Skripsi] tidak diterbitkan. Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo.
- Putra, N. 2011. *Research and Development Penelitian dan Pengembangan: Suatu Pengantar*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, H. 2008. *Costumer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, (online), Vol. 4, No. 2
(<http://journaldatabase.info>, diakses tanggal 10 Oktober 2016)