

BAB LIMA

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa, Permasalahan pada Toko Blackhouse belum adanya system yang mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi tentang produ-produk pada toko Balck House yang berdampak pelanggan bisa saja berpindah ke perusahaan lain yang dapat menurunkan jumlah pelanggan.

Penelitian ini menerapkan strategi CRM (*Customer Relathionsip Managemet*) yang merupakan salah satu kegiatan marketing dalam mengolah seluruh aspek daur hidup pelanggan yang dapat dimanfaatkan dengan optimal untuk kemajuan perusahaan. Aplikasi yang bangun dalam penelitian ini memiliki fitur Customer Service yang dapat mendegarkan setiap keluhan pelanggan, Selain itu pelanggan bisa mendapatkan informasi tentang penambahan produk dan diskon, Kemudian Sistem ini pelanggan juga dapat lebih mudah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke Toko Black House

Dengan implementasi Aplikasi CRM pada Toko Black House di harapkan mampu mempertahankan pelanggan dan mendapatkan pelanggan baru melalui fitur-fitur yang ada pada Aplikasi. Dengan bertambahnya planggan pada Toko Blackhouse yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan berupa saran untuk pengembangan lebih lanjut terhadap penelitian ini karena dalam proses verifikasi transaksi pada penelitian ini masih menggunakan verifikasi pembayaran yang manual yang membutuhkan waktu dalam proses konfirmasi pembayaran, jadi untuk kedepannya dilakukan pengembangan terhadap system dalam proses verifikasi pembayaran secara otomatis.

DAFTAR PUSTAKA

- Gifar, M.A.H. dan Muhsin. 2016. Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Penjualan Online Di Toko Utami. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Script*, Vol. 11. No 1, Diakses 6 September 2018.
- Perdana, N.P. dan Kardinawati, A. 2014. Penerapan CRM (customer relationship management) pada E-Commerce Boutique Mysorella Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Jurnal Script*, Vol. 3. No 1, Diakses 6 September 2018.
- Sukmawantoro, 2014. Rancang Bangun E-Crm Pada Toko Pasar Murah Solo. Skripsi. Semarang : UDINUS Semarang.
- Trisiana, A. dan Wartoyo. 2016. Desain Pengembangan Model pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan melalui Addiemodel untuk Meningkatkan Karakter mahasiswa di universitas Slamet Riyadi Surakarta. Skripsi. Surakarta : Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal Script*, Vol. 3. No 1, Di akses 10 Desember 2018
- Usmanto, dkk, 2018. Implementasi Web Mobile Sebagai Media informasi Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Pirngadi . Skripsi. Lampung : STMIK Pringsewu Lampung. *Jurnal Script*, Vol. 1. No 1, Diakses 5 Desember 2018.