

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan implementasi terhadap aplikasi *customer relationship management* (CRM) pada Butik Zanila Family maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Aplikasi CRM ini dibangun menggunakan *Prestashop*, dapat diaplikasikan dengan baik dalam bentuk *web* penjualan pakaian *online* dengan berbagai komponen CRM yang telah membantu Butik Zanila Family dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kuisisioner dibuat dengan menggunakan lima dimensi dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*, dengan menggunakan skala likert, sebagai metode perhitungan kepuasan pelanggan. Berdasarkan faktor *Reability*, pelanggan merasa Puas sebesar 42,9%, faktor *Responsiveness*, pelanggan merasa Puas sebesar 39,43%, faktor *Assurance*, pelanggan merasa Puas sebesar 41,25%, faktor *Emphaty*, pelanggan merasa Puas sebesar 46,67%, faktor *Tangible*, pelanggan merasa Puas sebesar 36,65%, Netral sebesar 41,65%.
2. Aplikasi CRM pada Butik Zanila Family memberikan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan. Selain itu aplikasi CRM ini memberikan fasilitas kritik dan saran apabila *customer* ingin menyampaikan keluhan terhadap produk maupun pelayanan pada Butik Zanila Family. Aplikasi CRM dapat membantu *customer* dalam mengirimkan produk ke kerabat menggunakan fitur “rekomendasi teman”.
3. Aplikasi CRM yang dibuat telah memenuhi keseluruhan tahap dari CRM yang diantaranya yaitu *Acquire* (memperoleh pelanggan), *Retain* (mempertahankan pelanggan) dan *Enhance* (meningkatkan hubungan).

Dengan aplikasi CRM akan terbentuk sebuah wadah pada *website* yang menyediakan fasilitas bagi pelanggan untuk menghubungi pihak butik dengan mudah dan dapat juga dijadikan sumber bagi butik untuk mendapatkan masukan dari pelanggan sehingga dapat tercipta hubungan yang baik.

6.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan ini maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Bagi pemilik butik yaitu terkait dengan program yang diusulkan perlunya upaya publikasi ataupun mempromosikan *website* kepada pelanggan, senantiasa melakukan perawatan terhadap sistem yang diusulkan dan senantiasa memperbaharui informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Bagi peneliti lain yang hendak mengembangkan program / hasil penelitian penulis, diharapkan dapat melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap sistem, seperti halnya peningkatan keamanan terhadap sistem, fasilitas *chatting* yang dapat membangun interaksi dan komunikasi yang lebih kuat diantara pihak pelanggan dengan pihak perusahaan dan fitur-fitur lainnya untuk melengkapi fasilitas yang telah ada.