

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1. Kesimpulan**

Dengan mempelajari berbagai permasalahan yang ada pada Penerapan E-Customer Relationship Management Pada PT. Industri Pebungkus International, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Perusahaan akan lebih mudah dalam mengoptimasi proses bisnis penentuan produk karton jadi menggunakan strategi bisnis CRM serta membantu dalam mengatasi keluhan dari pelanggan.
2. Dengan sistem yang dibangun menggunakan aplikasi CRM yang mampu mengirimkan pesan atau keluhan dari Pelanggan sehingga dapat mengatasi keluhan pelanggan.
3. Dengan merancang aplikasi CRM perusahaan akan lebih mudah dalam melihat hasil loyalitas kinerja dari pelanggan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerja Pegawai.

#### **V.2. Saran**

Adapun saran-saran yang akan penulis usulkan untuk meningkatkan Penerapan E-Customer Relationship Management Pada PT. Industri Pebungkus International adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya dilakukan pengembangan sistem yang berbasis *client server* dan *online* sehingga penyampaian respon dan keluhan pelanggan dalam loyalitas pelanggan yang diperoleh tidak dapat dilihat lebih dari satu PC (*Personal Computer*).
2. Perlunya proses *back up* data untuk menjaga keaslian data.
3. Sebaiknya dilakukan pengembangan sistem dalam memperoleh yang maksimal sehingga diperoleh hasil kepuasan pelayanan pelanggan yang lebih akurat.