

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Dengan mempelajari berbagai permasalahan yang ada pada Penerapan E-Customer Relationship Pada PT.Kimia Farma Berbasis Web, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Minimnya kesalahan yang terjadi dalam pengolahan data loyalitas pelanggan dan dapat mempermudah dan mempercepat dalam melakukan pelayanan konsumen.
2. Sistem yang sedang berjalan pada PT.Kimia Farma telah menggunakan sistem semi komputerisasi sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian, penginputan data maupun dalam pembuatan kuisioner.
3. Perusahaan akan lebih mudah dalam melihat hasil dari pengisian kuisioner yang terjadi dengan sistem yang telah dirancang sehingga meningkatkan kinerja pada PT.Kimia Farma.

V.2. Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis usulkan untuk meningkatkan Penerapan E-Customer Relationship Pada PT.Kimia Farma Berbasis Web adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dirancang oleh penulis belum berbasis *client server* sehingga hasil pengisian kuisioner yang diperoleh tidak dapat dilihat lebih dari satu PC (*Personal Computer*).
2. Perlunya proses *back up* data untuk menjaga kenyamanan data.
3. Bila sistem yang penulis usulkan nantinya bisa dikembangkan dengan sistem komputerisasi hendaknya dapat melakukan pelatihan dan menyertakan spesifikasi dari

sistem seperti yang telah penulis jelaskan didalam penulisan skripsi ini.