

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan sistem Customer Relationship Management (CRM) di Darmajaya Language Center (DLC) yang ditunjukkan kepada mahasiswa agar sistem pelayanan dapat lebih baik. Beberapa sistem yang digunakan sebagai berikut :

1. Sistem Customer Relationship Management (CRM).
2. Sistem Translate online yang disediakan pihak Darmajaya Language Center (DLC).
3. Sistem Pendaftaran dan Penjadwalan secara online.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta beberapa kesimpulan, adapun implikasi dari penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Dalam hal ini kaitannya terhadap penggunaan sistem Customer Relationship Management (CRM) di Darmajaya Language Center, Peneliti ingin memberikan saran-saran sebagai berikut :

Saran untuk peneliti selanjutnya

1. Sistem Customer Relationship Management (CRM) dengan perhitungan menggunakan metode AHP (Analytical Hierarchy Proseses), OMAX (Objective Matrix) atau lainnya.
2. Manambah sistem pembayaran berbasis Virtual Account maupun M-Banking untuk memudahkan mahasiswa.