

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penulisan Skripsi ini telah diuraikan bagaimana implementasi customer relationship management terhadap pelayanan pelanggan pada Toko Alaska dengan menggunakan Customer Relationship Management. Maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Dengan dilakukannya analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan toko alaska menjadi tahu kekurangan dan kelebihan perusahaan sehingga kedepannya bias memperbaiki pelayanan pelanggan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Hasil tingkat kepuasan pelanggan bisa diketahui lebih cepat dan efektif karena menggunakan aplikasi untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Dengan selesainya analisa tingkat kepuasan pelanggan pada toko alaska ini, penulis memiliki beberapa saran yang dapat mendukung pengembangan sistem lebih lanjut sebagai berikut :

1. Diharapkan ada pengembangan aplikasi dalam bentuk aplikasi android sehingga pelanggan bisa langsung dan mudah menilai layanan penjualan pada toko Alaska.

2. Lebih memperhatikan pemeliharaan dan perawatan perangkat keras dan perangkat lunak agar tidak mudah rusak.