

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penulisan Skripsi ini telah diuraikan bagaimana penerapan *customer relationship management* pada kopi ketje. Maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Dengan dilakukannya penerapan *customer relationship management* pada kopi ketje terhadap pelayanan pelanggan, pemilik kopi ketje menjadi tahu keluhan pelanggan sehingga kedepannya kopi ketje bisa memperbaiki pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel hasil kuisisioner bahwa tingkat kepuasan untuk produk kopi Ketje dan pelayanan terhadap pelanggan sudah bisa dibilang cukup baik dengan presentase di atas 50%, sedangkan untuk kenyamanan tempat perlu ditingkatkan lagi karena mendapatkan presentase di bawah 50%.
2. dengan adanya sistem penerapan *customer relationship management*, Pemilik Kopi Ketje dengan mudah menilai atau menghitung tingkat kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Dengan selesainya penerapan *customer relationship management* pada kopi ketje 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 kopi ketje.
2. Lebih memperhatikan pemeliharaan dan perawatan perangkat keras dan perangkat lunak agar tidak mudah rusak.

