

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penulisan Skripsi ini telah diuraikan bagaimana penerapan *Customer relationship management* pada Munthe Printing. Maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Dengan dilakukannya penerapan *Customer relationship management* pada Munthe Printing terhadap kepuasan Pelanggan dan perilaku konsumen.
2. pemilik Munthe Printing menjadi tahu keluhan Pelanggan sehingga kedepannya Munthe Printing bisa memperbaiki pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan serta mengetahui perilaku konsumen terhadap produk yang ada di munthe printing.
3. dengan adanya sistem penerapan *Customer relationship management*, Pemilik Munthe Printing dengan mudah menilai atau menghitung tingkat kepuasan Pelanggan dan perilaku konsumen.

5.2 Saran

Dengan selesainya penerapan *Customer relationship management* pada Munthe Printing 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 Munthe Printing.
2. Lebih memperhatikan pemeliharaan dan perawatan perangkat keras dan perangkat lunak agar tidak mudah rusak.

