

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “IMPLEMENTASI *ANALYTIC* CRM UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA IMAH TEUWEUL” penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan penerapan CRM Analytical pihak Imah Teuweul dapat mengetahui kebiasaan pelanggan yang dimana itu bisa digunakan untuk memberikan peningkatan pelayanan mereka agar bisa mempertahankan pelanggan loyal mereka
2. Dengan penerapan *CRM analytic* pada Imah Teuweul terdapat banyak fitur yang membuat pihak Imah Teuweul lebih mudah dalam mengetahui apa yang di inginkan dan apa respon pelanggan terhadap produk yang dibeli. Dan dimana nantinya pemilik bisa menentukan strategi apa yang akan digunakan untuk membuat pelanggan yang loyal semakin loyal dan yang belum loyal menjadi loyal.

3. Dalam pengimplementasi K-Means Clustering untuk mengelompokkan mana pelanggan loyal, biasa, dan tidak loyal sudah berhasil, dan hasilnya dapat membantu pihak Imah Teuweul untuk memberikan pelayanan yang lebih sesuai dari cluster pelanggan sehingga membuat para pelanggan menjadi loyal dan lebih loyal lagi.

## 5.2 Saran

Saran sistem penjualan yang di implementasikan pada penelitian ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Sistem penjualan ini masih berbasis web kepada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan sistem ini ke dalam beberapa platform seperti android, mobile platform.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperluas metodologi yang digunakan, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang topik penelitian.
3. Analisis lebih lanjut tentang variabel tertentu dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hubungannya dengan topik penelitian dan mengungkapkan potensi untuk penelitian lebih lanjut.