

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan (*Conclusion*)**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Sistem CRM Analytical berbasis web telah berhasil dibangun dan diimplementasikan menggunakan pendekatan OLAP (ROLAP), sehingga mampu mengolah data transaksi pelanggan secara multidimensi melalui basis data relasional.
2. Sistem yang dikembangkan mampu melakukan analisis data pelanggan dan transaksi untuk mengidentifikasi preferensi pelanggan, pola pembelian, tren penjualan, produk terlaris, dan pelanggan paling aktif, sehingga informasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.
3. Penerapan sistem CRM Analytical mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan pelanggan, terutama melalui penyediaan laporan analitis yang mendukung kegiatan promosi, evaluasi penjualan, serta upaya peningkatan loyalitas pelanggan.

#### **5.2 Saran (*Suggestion*)**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang diperoleh selama proses pengembangan dan pengujian sistem, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan fitur CRM Operasional dan CRM Kolaboratif, seperti pengiriman notifikasi otomatis, manajemen komunikasi pelanggan, serta integrasi media sosial untuk mendukung strategi pemasaran yang lebih efektif.

2. Peningkatan keamanan sistem dengan menerapkan mekanisme enkripsi data, autentikasi dua faktor, serta pembatasan hak akses guna melindungi data pelanggan dan transaksi.
3. Diperlukan pelatihan berkala bagi admin dan pengelola kedai agar pemanfaatan fitur analitis, khususnya dalam menginterpretasikan hasil OLAP, dapat dilakukan secara optimal untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
4. Integrasi sistem dengan aplikasi eksternal seperti Point of Sale (POS) atau sistem inventori disarankan agar pengelolaan stok, transaksi, dan laporan penjualan dapat dilakukan secara lebih terpusat dan komprehensif.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas penerapan CRM Analytical pada usaha kuliner lainnya, sehingga model sistem yang telah dikembangkan dalam penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dikembangkan lebih lanjut.