BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan *(Conclusion)*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai rancang bangun sistem *Analytical Customer Relationship Management* (*CRM*) berbasis *web* menggunakan metode *Customer Value Ratio* (*CVR*) pada Salon FFBeauty, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *Analytical Customer Relationship Management* (*CRM*) berbasis web berhasil dirancang dan dibangun untuk mengatasi permasalahan pengelolaan data pelanggan dan transaksi yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Sistem ini mampu mengintegrasikan data pelanggan, layanan, dan transaksi ke dalam basis data yang terstruktur. Berdasarkan hasil pengujian sistem menggunakan metode *Black Box*, seluruh fitur utama seperti pengelolaan data pelanggan, transaksi, dan layanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional sistem.
2. Metode *Customer Value Ratio* (*CVR*) berhasil diimplementasikan dalam sistem untuk menganalisis nilai pelanggan berdasarkan data transaksi. Perhitungan *CVR* dilakukan dengan mempertimbangkan frekuensi kunjungan dan nilai transaksi pelanggan, sehingga menghasilkan nilai yang dapat digunakan untuk mengukur kontribusi pelanggan terhadap bisnis. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelanggan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori seperti pelanggan bernilai tinggi, pelanggan potensial, dan pelanggan bernilai rendah.
3. Hasil analisis *Customer Value Ratio* (*CVR*) yang ditampilkan dalam bentuk *dashboard* analitik mampu memberikan informasi yang mendukung pengambilan keputusan manajemen. Informasi ini membantu pihak salon dalam menentukan strategi peningkatan loyalitas pelanggan, seperti pemberian program loyalitas, promosi yang lebih

tepat sasaran, serta peningkatan kualitas layanan berdasarkan kategori pelanggan yang dihasilkan dari analisis data.

Dengan demikian, sistem yang dibangun tidak hanya mampu mengelola data pelanggan secara efektif, tetapi juga dapat menghasilkan informasi analitis yang berguna sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Salon FFBeauty.

5.2 Saran *(Suggestion)*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan fitur integrasi pembayaran digital dan notifikasi otomatis kepada pelanggan untuk meningkatkan kemudahan layanan.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain selain *Customer Value Ratio (CVR)*, seperti *Customer Lifetime Value (CLV)* atau metode *data mining* untuk memperoleh hasil analisis yang lebih kompleks dan mendalam.
3. Sistem dapat dikembangkan menjadi aplikasi berbasis mobile agar dapat diakses dengan lebih mudah oleh pengguna, baik dari pihak manajemen maupun pelanggan.
4. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan fitur rekomendasi layanan berbasis preferensi pelanggan untuk meningkatkan personalisasi layanan dan kepuasan pelanggan..