

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan (*Conclusion*)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Aplikasi CRM analisis yang dihasilkan untuk segmentasi pelanggan dengan kombinasi KNN dan model RFM dapat membantu perusahaan dalam klasifikasi pelanggan dan menentukan kelompok pelanggan yang berpotensi dan tidak berpotensi, tingkat akurasi menggunakan $k = 5$ sebesar 90,90%, dan presisi sebesar 95% dan recall 50% hal ini membuat perusahaan mengetahui pelanggan yang dinyatakan sebagai pelanggan tidak berpotensi.
- 2 Perusahaan dapat mengetahui informasi pelanggan dari hasil analisis segmentasi menggunakan KNN dengan Model RFM. Sehingga dapat memberikan referensi bagi Perusahaan untuk strategi penjualan berdasarkan hasil tersebut.

5.2 Saran (*Suggestion*)

Penulisan menyadari bahwa aplikasi CRM ini masih memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan, yaitu:

- Diharapkan aplikasi ini dapat dikembangkan ke arah aplikasi mobile sehingga pelanggan dapat menggunakan fitur-fitur yang ada pada system ini melalui perangkat handphone.

- Diharapkan sistem dapat dilengkapi dengan menggunakan algoritma lainnya atau dengan atribut selain RFM yang menunjang keuntungan pada perusahaan.
- Untuk penggunaan proses prediksi dapat menggunakan metode algoritma KNN yang menampilkan hasil yang lebih akurat.