

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Rancang Bangun CRM Operasional dengan Analisis Segmentasi Pelanggan Menggunakan Metode RFM dan K-Means pada Reservasi Lapangan Futsal (Studi Kasus Marshal Futsal), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem reservasi lapangan futsal berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) operasional yang dikembangkan mampu menyediakan informasi ketersediaan jadwal secara real – time serta meminimalkan kesalahan pencatatan pemesanan, sehingga meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan pada proses reservasi di marshal Futsal.
2. Penerapan metode *Recency, Frequency, Monetary* (RFM) yang dikombinasikan dengan algoritma K-Means Clustering mampu melakukan segmentasi pelanggan berdasarkan perilaku transaksi secara objektif, sehingga dapat dimanfaatkan dalam mendukung pengambilan keputusan terkait peningkatan pelayanan dan penyusunan strategi pemasaran tepat sasaran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dikembangkan dapat ditingkatkan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis dan integrasi pembayaran online guna meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan bagi pengguna.
2. Pengembangan sistem dapat diarahkan pada platform mobile dan pemanfaatan teknologi berbasis cloud untuk meningkatkan aksesibilitas, fleksibilitas, dan skalabilitas sistem.