

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Hotel Citra Yogyakarta Berbasis Web, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan menerapkan *Customer Relationship Management* dapat membantu pihak hotel untuk memutuskan jenis layanan yang tepat dalam mengelola hubungan hotel dengan pelanggan.
2. Dengan sistem ini dapat merekam data keseluruhan pelanggan hotel mulai dari *check in* sampai *check out*.
3. Dari hasil perancangan ini dapat menyelesaikan penghitungan sewa kamar, pakai fasilitas dan pesan makan dengan tepat dan akurat.
4. Belum terdapat fitur polling ke konsumen atas layanan yang telah digunakan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, penulis memberikan beberapa saran bagi peneliti selanjutnya di masa mendatang. Adapun saran-saran yang diberikan antara lain :

1. Perlu adanya tambahan untuk situs web besar yang dapat diakses langsung oleh pelanggan hotel yang akan menginap untuk sekedar melihat profil hotel, layanan hotel, fasilitas hotel ataupun mengecek tanggal untuk *booking* kamar yang tersedia di hotel tersebut.
2. Perlu ditambahkan fasilitas untuk pembayaran dengan menggunakan kartu kredit (*Credit Card*).
3. Perlu ditambahkan fitur polling atas layanan yang telah digunakan oleh pelanggan.