

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dengan mengembangkan aplikasi CRM forum diskusi dan email maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibangun sudah membentuk forum diskusi dan email
2. Dengan Aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) ini dapat menginformasikan produk secara personal dengan pelanggan melalui email.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran untuk pengembangan lanjutan dari aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu,

1. Menjadikan aplikasi forum diskusi *real time*
2. Untuk menambahkan fitur aplikasi *personalized* dan *e-communities*.

Tujuannya adalah menjadi tempat berhubungan antara pelanggan yang tersebar di mana-mana dengan pihak perusahaan serta menyebarkan loyalitas pelanggan ke pelanggan-pelanggan lain yang masih belum berada di level pelanggan yang loyal.