

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan menganalisa sistem *customer service review* serta berdasarkan teori-teori dan alat-alat yang digunakan untuk melakukan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan dari Tugas Akhir ini yaitu telah berhasil dibangun sistem informasi yang terkomputerisasi dengan menggunakan spring framework yang dapat memudahkan pegawai dalam melakukan proses inspeksi *customer service* serta mampu membuat pengelolaan inspeksi *customer service* yang dilakukan menjadi lebih cepat.

1.2. Saran

Dari proses analisis, perancangan, implementasi hingga pengujian sistem pada pembuatan Tugas Akhir, didapatkan beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut dari perangkat lunak CSR (*Customer Service Review*), yaitu :

1. Pengembangan aplikasi agar dapat melakukan perubahan data secara *real time* antar pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Coltman, T., Devinnev, T. M. & Midgley, D. F., 2010. Customer Relationship Management and Firm Performance. *Journal of Information Technology*, 3(26), pp. 205-219.
- Dash, M., Havaladar, K. K. & Alexander, J., 2014. Exploring a New Dimension of Customer Service and its Impact on Sales Growth and Loyalty. *International Journal on Customer Relations*, 2(1), pp. 15-20.
- Dyantina, O., Afrina, M. & Ibrahim, A., 2012. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi*, 4(2), pp. 516-529.
- Framework, S., 2017. *Spring*. [Online]
Available at: <https://spring.io/>
[Accessed 3 May 2017].
- Hidayat, R., Suprpto, S. & Akhmad, S., 2012. Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 11(1), pp. 22-34.
- Kasgar, D. & Maurya, H. C., 2015. Integration of Struts & Spring & Hibernate for Enterprise Applications. *International Journal of Modern Engineering Research (IJMER)*, 5(4), pp. 52-59.
- Kusuma, A. B. & Yulianto, L., 2014. Pembuatan Website Monitoring Keluhan Pelanggan Pada PT. Telkom Unit Layanan Ngadirojo. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 3(4), pp. 1-9.
- Mishra, A. & Mishra, D., 2009. Customer Relationship Management: Implementation Process Perspective. *Acta Polytechnica Hungarica*, 6(4), pp. 83-99.
- PostgreSQL, 2017. *PostgreSQL*. [Online]

Available at: <https://www.postgresql.org/>

[Accessed 3 May 2017].

ReactJS, 2017. *ReactJS*. [Online]

Available at: <https://facebook.github.io/react/>

[Accessed 3 May 2017].

So, I. G. & Sheila, S., 2011. Analisis Perancangan Customer Relationship Management Berbasis Web Pada PT. ASP Jakarta. *Binus Business Review*, 2(1), pp. 100-114.

Soliman, H. S., 2011. Customer Relationship Management and Its Relationship to The Marketing Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 2(10), pp. 166-182.

Witarto, 2004. Memahami Sistem Informatika. In: *Memahami Sistem Informatika*. Bandung: s.n..