

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Aplikasi CARMENTO telah berhasil dibangun sebagai aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang sesuai dengan tujuan semula. Yaitu membangun sebuah perangkat lunak yang mampu membantu dalam melakukan pengelolaan atau manajemen untuk membina hubungan baik dengan customer, yang meliputi pencatatan, penyimpanan, reservasi tiket, serta *profiling customer*.
2. Perangkat lunak CARMENTO telah berhasil dibangun sebagai aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dapat menangani pengelompokan customer berdasarkan *k-means clustering*.

#### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diambil dari proses analisis sampai pada pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Perangkat lunak diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut dengan penambahan fungsionalitas dan *interface* yang lebih menarik untuk pelayanan agar customer merasa lebih nyaman dan terikat dengan fasilitas yang diberikan.
2. Perangkat lunak diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut dengan mengimplementasikan teknologi *SMS Gateway* atau *send email*, agar memudahkan pelayanan yang berbeda untuk setiap kelompok customer.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwisesho, Dananto, 2009, *Aplikasi E-Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Mendukung Proses Bisnis Perusahaan*, Universitas Bina Nusantara : Jakarta.  
<<http://dananto.blog.binusian.org/2009/06/16/jurnal-customer-relationship-management-crm/>>
- Agusta, Y, 2004, *Minimum Message Length Mixture Modelling for Uncorrelated and Correlated Continuous Data Applied to Mutual Funds Classification*, Ph.D. Thesis, School of Computer Science and Software Engineering, Monash University, Australia.
- Agusta, Yudi, 2007, *K-Means-Penerapan, Permasalahan dan Metode Terkait*. *Jurnal Sistem dan Informatika* Vol.3 (Februari 2007), Bali.
- Chrisyanti, Agustina, 2008, *Pembangunan Aplikasi Customer Relationship Management Sistem Kredit Sepeda Motor Dengan Klasterisasi Dan SMS Gateway*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Costanzo, Chris, 2003, "Moving Focus of CRM Efforts From Software to Employees", *American Banker*, New York, N.Y.: Jun 18, 2003, Vol. 168, lss. 116, p.8  
<<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=348451001&sid=5&Fmt=3&clientId=72459&RQT=309&=PQD>>  
<http://www.statsoft.com/textbook/cluster-analysis/>  
<http://home.dei.polimi.it/matteucc/Clustering/tutorial.html/kmeans.html>  
<http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/viewFile/753/684>

<http://media.diknas.go.id/media/document/4882.pdf>

<http://varendy.wordpress.com/2008/04/08/crm-costumer-relation-management/>

Jiawei, Han dan Micheline, Kamber., 2001, *Data Mining: Concept and Techiques*, Morgan Kaufmann Publisher.

Jalulaga, Anggisesa, 2007, *Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Pada Perusahaan Asuransi Dengan Obejct Relational Database (studi kasus:PT Allianz Life Indonesia)*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Jones, Jennifer & Trott, Bob, 2001, *Getting personal on multiple CRM channels*, InfoWorld, San Mateo: May 7, 2001, Vol 23, lss.19, p.33.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=72594310&sid=7&Fmt=4&clientId=72459&RQT=309&VName=PQD>

Leitch, Robert A., 2001, *A Users's Willingness to Adopt a New Information System: The Influence of the Decision Making Improvements and Performance Monitoring Dimensions of the System*. *Jurnal of Information Systems*, Vol. 15, USC.

Margaret , Dunham., 2003, *Data Mining : Introductory and Advanced Topics*, Pearson Education Inc , New Jersey.

MacQueen, J.B., 1967, *Some Methods for classification and Analysis of Multivariate Observations*, *Proceedings of 5-th Berkeley Symposium on Mathematical Statistics and Probability*, University of California Press, Berkeley.

Raymond, McLeod, 2001, *Management Information Systems 8th Edition*, Prentice Hall.

Turban, Efraim et.al., 2003, *Introduction to Information Technology*, John Wiley & Sons, Inc., New York.