

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan proses penelitian meliputi analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian yang dilakukan, penulis menarik kesimpulan bahwa sistem informasi Sinar Laundry berhasil dibangun dengan mengimplementasikan pendekatan CRM. Sistem ini dapat membantu pelaku bisnis *laundry* dalam mengelola layanan, pengumuman, cabang, laporan, transaksi, poin, pengguna, dan penyimpanan. Hal ini dapat dilihat bahwa tujuh dari sebelas pertanyaan kuesioner pemilik yang berhubungan dengan pemahaman tampilan pengelolaan data pada sistem informasi tersebut memberi tanggapan yang positif. Sedangkan bagi konsumen implementasi fitur CRM berupa pengingat dan notifikasi otomatis dan *loyalty point* yang diterapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa persentase skor kepuasan fitur pengingat dan notifikasi otomatis sebesar 84,67 persen dan persentase skor kepuasan fitur *loyalty point* sebesar 84 persen di mana kedua persentase berada pada kriteria sangat puas.

#### **B. Saran**

Berikut adalah saran dari hasil pengembangan dan pengujian sistem informasi Sinar Laundry:

1. Membangun tampilan yang lebih responsif agar sistem dapat menyesuaikan saat diakses melalui ponsel.
2. Peraturan pemberlakuan *loyalty point* dapat dikaji kembali agar dapat meningkatkan ketertarikan konsumen untuk menggunakan fitur tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. Desak, A. Sriary Bhegawati, D. M. Sukarnasih, D. Ayu, dan K. Pramita, “PENINGKATAN KEMAMPUAN DALAM PELAYANAN JASA PADA USAHA PRAYATNA *LAUNDRY* ‘ADMINISTRASI KEUANGAN,’” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 1, 2022, [Daring]. Tersedia pada: <http://bajangjournal.com/index.php/J-ABDI>
- [2] D. Wulandari, Z. Azhar, dan A. Syafnur, “Perancangan E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Intan Laundry,” *JUTSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, vol. 2, no. 3, hlm. 229–236, Des 2022, doi: 10.33330/jutsi.v2i3.1911.
- [3] I. Agustian Nugraha, V. Rosalina, dan Suherman, “PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA METEOROLOGI BERBASIS WEB,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 9, no. 1, hlm. 36–44, 2022.
- [4] F. Riski, Abd. Ghofur, dan N. Azise, “Implementasi CRM (*Customer Relationship Management*) pada Sistem Informasi Penjualan Sembako di Toko Amaliah Pasar Panji Situbondo,” *Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 7, no. 3, hlm. 1071–1082, Jul 2023, doi: 10.33379/gtech.v7i3.2668.
- [5] M. Simorangkir dan Zulkarnain, “Customer Clustering and Classification for CRM Loyalty Program in Milk Powder Industry,” dalam *North American International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 2022.
- [6] R. Stair dan G. Reynolds, *Fundamentals of Information Systems*, Sixth Edition. 2012.
- [7] K. Anderson dan C. Kerr, *Customer Relationship Management*. 2002. [Daring]. Tersedia pada: [www.briefcasebooks.com](http://www.briefcasebooks.com)

- [8] F. Buttle, *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*, Second Edition. Elsevier, 2009.
- [9] V. Kumar dan W. Reinartz, *Customer Relationship Management Concept, Strategy, and Tools*, Third Edition. John Wiley & Sons, 2006. [Daring]. Tersedia pada: <http://www.springer.com/series/10099>
- [10] H. Sulastri, P. Eka Sevtiyuni, A. Rahmatulloh, dan N. Made Karuni Sanjiwani, “The Effect of Implementing Web Push Notification and *Customer Relationship Management* in E-Commerce of Silver Craft MSME,” dalam *Sriwijaya International Conference on Information Technology and Its Applications*, 2020.
- [11] E. Wiji Lestari, Dahlia, dan D. Puji Hastuti, “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Pada Doctor Laundry Coin Depok,” *INFORMATICS FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: JOURNAL OF INFORMATICS*, vol. 5, no. 1, hlm. 83–92, Des 2020.
- [12] M. Wahyudi Sembiring dan M. Ibrahim, “KERJASAMA LAUNDRY SECTION DENGAN DEPARTMENT LAIN PADA HOTEL GRAND JATRA KOTA PEKANBARU,” *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, vol. 9, 2022.
- [13] M. Stauffer, *Laravel Up & Running A Framework for Building Modern PHP Apps*, Second Edition. O’Riley Media, 2019. [Daring]. Tersedia pada: [www.EBooksWorld.ir](http://www.EBooksWorld.ir)
- [14] D. A. Puspita, N. Azise, dan A. Lutfi, “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Jangkar Berbasis Web dan Via Whatsapp Gateway,” *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 7, no. 3, hlm. 797–806, Jun 2023, doi: 10.33379/gtech.v7i3.2680.