

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem CRM penjualan buku pada Rayya Creativa telah berhasil dibuat menggunakan *framework* Laravel. Sistem ini dapat melakukan proses *operasional, analytical, collaborative* sesuai kebutuhan CRM dengan lebih efisien dan otomatis. Hasil pengujian menunjukkan seluruh fungsi valid sesuai kebutuhan dan memiliki tingkat keberhasilan tinggi dengan nilai UAT sebesar 92,95%.
2. Implementasi sistem CRM penjualan buku di Rayya Creativa pada penelitian ini mampu memberikan potensi yang signifikan dengan perbandingan proyeksi RPR sebelum dan sesudah adanya sistem CRM. Proyeksi pelanggan yang loyal dengan menerapkan RPR meningkat sebesar 25% dengan nilai 85% lebih tinggi dari sebelum proyeksi implementasi sistem CRM dengan nilai 60%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Implementasi dalam operasional nyata: penelitian selanjutnya disarankan untuk mengimplementasikan sistem CRM secara langsung dalam aktivitas operasional harian Rayya Creativa. Hal ini bertujuan agar data loyalitas pelanggan dapat dikumpulkan secara *real-time* berdasarkan transaksi aktual, sehingga evaluasi kinerja sistem lebih akurat.
2. Penambahan fitur pendukung: pengembangan sistem di masa depan sebaiknya mencakup fitur-fitur tambahan, seperti: dukungan *platform mobile* (Android/iOS) agar pengguna dapat mengakses sistem secara fleksibel di berbagai perangkat. *Dashboard* analitik lanjutan yang menyajikan visualisasi data seperti tren pembelian, segmentasi pelanggan, dan retensi pelanggan. Fitur kolaboratif internal, seperti sistem notifikasi tugas atau pesan antar staf penjualan, guna meningkatkan koordinasi tim.

3. Metodologi analisis yang lebih komprehensif: untuk mendukung evaluasi efektivitas sistem CRM, disarankan penggunaan metode analisis kuantitatif lanjutan seperti *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS). Metode ini dapat digunakan untuk mengukur pengaruh faktor-faktor psikologis seperti kepuasan, persepsi nilai, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Pengembangan sistem di masa depan juga dapat memanfaatkan metode *agile development* guna meningkatkan fleksibilitas dan iterasi yang lebih cepat dalam proses pengembangan, terutama jika melibatkan *feedback* pengguna secara berkelanjutan. Selain itu, pengembangan juga dapat dilakukan dengan menggunakan framework lain seperti Django, Spring Boot, atau Express.js, untuk membandingkan efisiensi pengembangan dan performa sistem CRM di berbagai *platform*.
5. Disarankan agar penelitian di masa depan mencakup perbandingan antar industri untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem CRM jika diterapkan pada UMKM di sektor berbeda, seperti kuliner, fashion, atau jasa.

