

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang selesai dilakukan, penulis dapat menyimpulkan hasil sebagai berikut.

1. Penerapan strategi *E-CRM* telah berhasil dirancang dan dikembangkan sebagai solusi yang efektif untuk mendukung kegiatan operasional dan meningkatkan *omzet* di *Travel Odan*. Dengan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi, perusahaan mampu memperkuat interaksi dengan pelanggan dan meningkatkan efisiensi proses penjualan secara keseluruhan.
2. Penerapan *CRM* di *Travel Odan* membantu perusahaan memperkuat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada dan menambah pelanggan baru, yang pada dasarnya dapat meningkatkan pendapatan melalui penjualan berulang kepada pelanggan yang loyal.
3. Penerapan strategi *E-CRM* di *Travel Odan* telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi proses penjualan, pelayanan, pemesanan, dan pemasaran. Melalui penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen pelanggan yang terintegrasi.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. *Travel* Odan dapat terus mengembangkan sistem *E-CRM* dengan menambahkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan pelanggan.
2. Terus melakukan memantau dan mengevaluasi kinerja strategi *E-CRM* secara berkala. Dengan menganalisis data dan umpan balik dari pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan strategi mereka sesuai kebutuhan.
3. *Travel* Odan harus memberikan komitmen yang kuat terhadap keamanan data pelanggan. Hal ini termasuk perlindungan terhadap serangan *cyber*, mengawasi regulasi perlindungan data, dan kebijakan privasi yang jelas untuk memastikan kepercayaan pelanggan.