BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan sistem yang telah dibuat yaitu e-CRM dengan metode *Item Based Collaborative Filtering*, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

a. Sistem ini dapat menampilkan informasi tentang produk yang sedang ingin di tinjau oleh pihak toko agar dapat mengetahui produk mana yang lebih diminati pelanggan. Dengan menggunakan metode *item based collaborative filtering*, sistem ini dapat memberikan rekomendasi kepada pelanggan tentang produk yang sesuai dengan preferensi pelanggan sesuai hasil perhitungan *similarity* dan hasil prediksi. Admin dari pihak toko juga dapat melihat hasil perhitungan tersebut untuk digunakan sebagai acuan penjualan produk selanjutnya.

b. Berdasarkan hasil kuesioner dan demo sistem dengan beberapa pelanggan, sistem ini membuat pihak toko lebih percaya diri karena pihak pelanggan menjadi lebih merasa dapat ikut serta menjalin hubungan yang lebih baik untuk proses bisnis pihak toko. Hal ini disampaikan dari pihak toko dan hasil ini dapat terjadi karena sistem memberikan fitur yang berguna untuk kedua belah pihak. Untuk pihak toko dapat meningkatkan penjualan karena mampu mengetahui keinginan pelanggan, serta dari sisi pelanggan dapat melihat hasil rekomendasi produk dan info produk yang sedang dibuat oleh tim pemasaran dari toko Living Space.

5.2 Saran

Saran untuk pengembangan sistem selanjutanya adalah melakukan integrasi sistem e-CRM dengan sistem penjualan pada toko. Lebih baik jika pelanggan dapat membeli produk secara *online* pada sistem penjualan lalu pelanggan mendapatkan hasil rekomendasi produk lainnya pada saat yang bersamaan.