

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari hasil rumusan masalah dan tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. *Website* yang dibangun telah berhasil menerapkan metode *CRM Customer Support (Resolution Center)* dalam melayani konsumen pada saat sebelum penjualan, pada saat penjualan, maupun dalam layanan purna jual.
2. Sistem *website* yang menyediakan fitur untuk membantu konsumen mengajukan pertanyaan kepada perusahaan dan sistem yang menampilkan daftar pertanyaan yang memiliki prioritas tingkat kemiripan paling tinggi dengan kata kunci yang dimasukkan oleh konsumen agar membantu dalam pencarian jawaban yang tepat atas pertanyaan yang diajukan telah berhasil dibuat.
3. Aplikasi *website* yang dibuat telah berhasil mengelola penilaian *feedback* yang diberikan oleh konsumen kepada perusahaan pada tiap transaksi dari konsumen tersebut, menjadi *rating company* untuk perusahaan.
4. Fitur yang membantu konsumen untuk mengajukan pertanyaan tentang suatu produk tanpa harus menghubungi *customer service* melalui telepon atau *sms*.
5. Kurang cocoknya metode perhitungan persentase, dan diubah menggunakan metode *n-grams* dalam proses penentuan prioritas *frequently asked questions*.

6.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang didapat dari hasil penelitian yang dilakukan penulis untuk aplikasi *website* ini, yaitu:

Memberikan tambahan fitur *live chat* yang berguna agar membantu konsumen dalam menghubungi *customer service* perusahaan.