

BAB 8 KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses perancangan dan implementasi sistem pada penelitian ini menghasilkan *class diagram*, *sequence diagram*, *physical data model*, perancangan komponen, dan perancangan antarmuka. Terdapat 3 *class diagram*, dan 5 *sequence diagram* yang didokumentasikan. Perancangan sistem merupakan dasar dalam implementasi sistem.
2. Proses pengujian dilakukan dengan menggunakan *basis path testing*, *validation testing*, dan *usability testing*. Berdasarkan hasil *basis path testing*, 3 fungsi sistem mempunyai nilai *cyclomatic complexity* 4 dan 3, yang berarti jika dilakukan pengujian akan mudah dipahami, dapat dengan mudah dilakukan pengujian. Berdasarkan hasil 13 tabel *validation testing*, fungsi yang ada di dalam sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* berjalan dengan baik.
3. Berdasarkan pengujian hasil *usability testing*, sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* memiliki aspek efektivitas untuk pelanggan 97% dan untuk *receptionist* 92%. Kemudian pada aspek efisiensi waktu yang didapatkan pada setelah menggunakan *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation*, rata-rata waktu 80% untuk pelanggan dan untuk *receptionist* 83% lebih efisien dari waktu yang sebelum menggunakan *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation*. Selanjutnya pada aspek kepuasan dari didapatkan hasil bahwa enam belas pertanyaan *Post-study System Usability Questionnaire (PSSUQ)* bernilai baik.

8.2 Saran

1. Untuk pengembangan berikutnya, fitur sistem yang dilakukan oleh *receptionist* dapat menampilkan hasil *report* setiap bulannya atau setiap tahunnya.
2. Dapat dilakukan integrasi untuk melakukan konfirmasi *checkin* antara Sistem *Customer Relationship Management (CRM) Self-service reservation* di Everyday Smart Hotel Malang dengan agen travel *online* lainnya seperti Traveloka, Agoda.com, dan sebagainya.