

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Produk dan Layanan

Analisis menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sejumlah produk dan layanan dengan performa yang bervariasi. Beberapa produk menunjukkan hasil yang sangat baik dalam hal penjualan dan profitabilitas, sementara yang lain mengalami penurunan kinerja.

2. Insight Pelanggan

Melalui Tableau, perusahaan dapat lebih mudah mengidentifikasi segmen pelanggan berdasarkan pola pembelian mereka. Hal ini membuka peluang untuk meningkatkan personalisasi dalam pemasaran dan layanan pelanggan. Segmentasi yang lebih mendalam akan membantu LinkIT dalam merancang strategi yang lebih tepat sasaran dan meningkatkan retensi pelanggan dengan penawaran yang relevan.

3. Peningkatan Layanan dan Pengalaman Pelanggan

Berdasarkan analisis data, terdapat potensi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, baik dari sisi layanan purna jual maupun pengiriman produk. Memperbaiki area-area yang menjadi keluhan pelanggan dan memberikan perhatian lebih pada kepuasan pelanggan akan sangat membantu dalam membangun loyalitas yang lebih kuat dan meningkatkan nilai pelanggan jangka panjang.

5.2 Saran

Hasil dari analisis dataset, dapat diperoleh saran sebagai berikut :

1. Peningkatan Layanan: Meninjau feedback pelanggan untuk mengetahui area yang membutuhkan perbaikan dalam layanan yang ada, seperti layanan pelanggan atau pengiriman produk.

2. Segmentasi Pelanggan yang Lebih Terperinci: Menggunakan hasil analisis untuk mengidentifikasi kelompok pelanggan dengan perilaku pembelian tertentu. Hal ini dapat membantu dalam penyusunan strategi pemasaran yang lebih terarah, seperti promosi yang disesuaikan atau program loyalitas untuk pelanggan tetap.
3. Prediksi Tren dan Permintaan: Dengan menggunakan visualisasi prediktif di Tableau, LinkIT dapat memanfaatkan data historis untuk memprediksi tren permintaan produk, membantu dalam perencanaan produksi dan pengadaan yang lebih efektif.