

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan berhubungan dengan rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian. Kemudian akan dijelaskan saran terkait penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini adalah penjelasan kesimpulan dan saran sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan.

#### **V.1 Kesimpulan**

Pada subbab ini akan membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang ada dibuat untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirancang sebelumnya. Berikut ini adalah kesimpulan penelitian yang telah dibuat.

1. Setelah melakukan analisis keadaan saat ini terhadap proses bisnis, *touchpoints*, dan fasilitas yang disediakan, telah diketahui bahwa sistem informasi berhubungan dengan proses bisnis penjualan masih belum memadai untuk mendukung penerapan CRM. Kemudian, dapat diketahui bahwa saat ini hubungan Idachi Fitness Center dengan pelanggannya masih transaksional. Setelah itu, tidak terdapat upaya dari Idachi Fitness Center untuk mempertahankan pelanggan dengan mengelola informasi yang ada. Oleh karena itu, proses bisnis, *touchpoints*, dan fasilitas yang disediakan belum memadai untuk penerapan CRM.
2. Kriteria pengukuran yang dapat dilakukan terhadap upaya retensi pelanggan oleh Idachi Fitness Center adalah untuk menghasilkan sistem CRM yang dapat mengembangkan hubungan Idachi Fitness Center dari transaksional menjadi relasional terhadap pelanggan yang dimiliki. Selain itu, Idachi Fitness Center juga dapat mengelola informasi konsumen untuk mendukung retensi pelanggan pada Idachi Fitness Center.
3. Usulan rancangan sistem CRM yang dapat diterapkan oleh Idachi Fitness Center berupa adopsi sistem informasi penjualan, usulan proses bisnis CRM, basis data dari hasil perancangan basis data menggunakan metode DDA, *user interface*, dan *standard operational procedure*.

## V.2 Saran

Pada bagian ini akan menjelaskan terkait dengan saran yang dapat diberikan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Saran diberikan untuk penelitian lebih lanjut terkait dengan rancangan usulan yang telah dirancang pada penelitian ini. Berikut ini adalah saran untuk penelitian selanjutnya.

1. Penelitian yang saat ini dilakukan masih berbentuk usulan dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, diharapkan tahap selanjutnya untuk melengkapi rancangan yang telah dibuat agar dapat diimplementasikan dengan lebih rinci
2. Usulan yang ada sebaiknya dievaluasi dengan rinci, sesuai dengan perubahan dan perkembangan fasilitas pada Idachi Fitness Center untuk meningkatkan retensi pelanggan
3. Penelitian ini memperhatikan proses, *touchpoints*, dan fasilitas yang dimiliki oleh Idachi Fitness Center dan melakukan identifikasi dari sudut pandang perusahaan. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya juga melakukan pengembangan CRM dari sudut pandang pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adani, M. R. (2021). *Pengertian Sistem Informasi dan Cara Penerapannya*. Retrieved from Sekawan Media: <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/apa-itu-sistem-informasi/>
- Akbar, M. I. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SOSI SPORT CLUB ANTAPANI DI KOTA BANDUNG.
- Association, F. B. (n.d.). *Why Your Retention Rate is the Key to Understanding Fitness Business Success*. Retrieved from AFS FITNESS: <https://member.afsfitness.com/content/why-your-retention-rate-key-understanding-fitness-business-success#:~:text=According%20to%20the%20Association%20of,best%20performing%20traditional%20health%20clubs>
- Ervina. (2020). *Pentingnya CRM dalam Menjaga Hubungan dengan Pelanggan*. Retrieved from Insight Talenta: <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/pentingnya-crm/>
- Faizareta. (2020). *Pengertian, Identifikasi Proses Bisnis Serta Contohnya - Laporan Proses Bisnis*. Retrieved from infoteknikindustri.com: <https://www.infoteknikindustri.com/2020/05/laporan-proses-bisnis.html>
- Galitz, W. O. (1997). *The Essential Guide To User Interface Design*.
- Galka, R. J. (2017). *Customer Relationship Management*.
- Indriani, R. (2022). *Tren Bisnis Kebugaran Bangkit Pascapandemi Covid-19, Pusat Kebugaran Ini Siap Ekspansi*. Retrieved from Suara.com: <https://www.suara.com/lifestyle/2022/05/28/135708/tren-bisnis-kebugaran-bangkit-pascapandemi-covid-19-pusat-kebugaran-ini-siap-ekspansi>
- Maklan, F. B. (2015). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CONCEPTS AND TECHNOLOGIES*. Routledge.
- PANCAWATI, M. D. (2022). *Kesadaran Mencegah Gangguan Kesehatan Meningkat Selama Pandemi*. Retrieved from Kompas.id: <https://www.kompas.id/baca/telaah/2022/04/01/kesadaran-mencegah-gangguan-kesehatan-meningkat-selama-pandemi>

Sparkmembership. (2022). *The Importance Of Customer Retention in Fitness Business*. Retrieved from Sparkmembership.com:  
<https://sparkmembership.com/the-importance-of-customer-retention-in-fitness-business/#:~:text=A%20reasonable%20retention%20rate%20can,value%20in%20continuing%20their%20membership>

*Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Elemen Penting Dalam Penerapan Penanganan Yang Baik Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)*. (2022, April 6). Retrieved from DKKP DIY:  
<https://dpkp.jogjaprov.go.id/baca/Standar+Operasional+Prosedur+%28SOP%29+Sebagai+Elemen+Penting+Dalam+Penerapan+Penanganan+Yang+Baik+Pangan+Segar+Asal+Tumbuhan+%28PSAT%29/060422/2d22d83e170685da969e957cb439bb6731c71f362da322315bf5f1de45a375ce483#:~:text=M>