



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem Pemesanan untuk Mendukung
Retensi Pelanggan dengan Memanfaatkan Data
Preferensi Pelanggan Coffee Shop KOFI 299

Skripsi

Oleh

Gracia Prima Deirum

2011320123

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Gracia Prima Deirum
Nomor Pokok : 2011320123
Judul : Rancangan Sistem Pemesanan untuk Mendukung Retensi Pelanggan dengan Memanfaatkan Data Preferensi Pelanggan Coffee Shop KOFI 299

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 20 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. :

Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. :

Anggota

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

ABSTRAK

Nama : Gracia Prima Deirum
NPM : 2011320123
: Rancangan Sistem Pemesanan untuk Mendukung Retensi Pelanggan dengan Memanfaatkan Data Preferensi Pelanggan *Coffee shop* KOFI 299
Judul : Rancangan Sistem Pemesanan untuk Mendukung Retensi Pelanggan dengan Memanfaatkan Data Preferensi Pelanggan *Coffee shop* KOFI 299

Persaingan bisnis *coffee shop* di Kota Bandung meningkat, hal ini dilatar belakangi oleh meningkatnya pecinta kopi ditahun 2016. Persaingan bisnis *coffee shop* yang semakin ketat menyebabkan KOFI 299 perlu memikirkan cara baru untuk berinovasi dengan sistem pemesanan yang baru dan berhubungan dengan pelanggannya. Maka dari itu, diperlukan suatu *superior value* untuk pelanggan agar tetap memilih KOFI 299 sebagai tempat menikmati kopi dibanding *coffee shop* lain. *Value* tersebut dapat berupa promosi yang dirancang secara personal sesuai data prefrensialnya. Berdasarkan hal itu, penulis membuat rancangan sistem yang mampu memberikan promosi sebagai suatu tindakan proaktif yang didukung dengan CRM (*Customer Relationship Management*) pada *coffee shop* KOFI 299.

Tujuan dari dibuatnya penelitian rancangan sistem pendukung ini adalah untuk mempermudah proses pemesanan yang tersambung dengan koneksi *wifi* sehingga KOFI 299 dapat mendapatkan data prefrensi pelanggan dan membuat promosi berdasarkan perilaku masing-masing pelanggan. Dengan menggunakan teknik *Sales Force Automotion (SFA)* yang menggunakan analisa perilaku pelanggan dan data pelanggan untuk pembuatan promosi, diharapkan hubungan jangka panjang antara konsumen dengan KOFI 299 dapat berlangsung.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif analitis. Untuk sumber data yang dibutuhkan, didapatkan melalui teknik wawancara dengan *coffee shop owner* KOFI 299. Dalam menganalisa proses bisnis KOFI 299 penulis menggunakan *MIT 90's Framework* untuk menggambarkan keadaan BPMN (*Business Process Modelling and Notation*) di KOFI 299. Untuk dapat mengimplementasikan sistem ini maka perlu rancangan usulan yang dibuat dengan menambah atau merubah proses bisnis yang ada di dalam BPMN serta perubahan dalam proses pemesanan sehingga pemesanan bisa dilakukan dengan mudah dan langsung tercatat dalam *database*. Ouput dari hasil sistem, mampu mencatat data prefrensi pelanggan secara personal yang dapat dibuat sebagai promosi secara spesifik, salah satunya adalah *consumption style*.

Berdasarkan pembahasan *MIT 90's Framework*, KOFI 299 memerlukan suatu tindakan yang disesuaikan dengan kondisi *external-socio* environment yaitu dengan strategi *cognitive school* yang memperhatikan pelanggan melalui pemanfaatan *database* prefrensial guna meningkatkan penjualan dengan pemberian promo secara personal. *Database* prefrensial ini diperoleh KOFI 299 saat mendaftarkan diri dan memesan melalui *website* KOFI 299.

ABSTRACT

Nama : Gracia Prima Deirum
NPM : 2011320123
: Ordering System Design to Support Customer Retention by
Customers' Preferensial Database System of KOFI 299
Judul Coffee Shop

Coffee shop business is very competitive as coffee lovers numbers in Bandung in 2016 increase rapidly. The competition in coffee shops' business is increasing and it caused KOFI 299 needs innovation in business strategy through a new flow of customer's ordering system. As it's case of gaining customers to stay visiting KOFI 299 repeatedly than other coffee shops, it needs a superior value to be held. The value can be implemented by designing personal data preferensial as promotional tool.

Based on facts and strategy, I develop a promotional design system which becoming a pro-active response supported by Customer Relationship Management (CRM) in KOFI 299 coffee shop. The research of supporting design system is intended to ease customers' ordering process through wifi connection, so that crew of KOFI 299 connected to customers' preferensial data and offering some promotion based on customer's behaviour. Through Sales Force Automotion (SFA) technical system which analyzing customers' behaviour to design some promotional offers based on customers' preferensial database, KOFI 299 could maintain and keep the customers visits in the long term.

Research methods which being implemented is analytic descriptive, meanwhile the owner of KOFI 299 was interviewed to gain datas needed. Business process of KOFI 299 had been analized with MIT 90's Framework to describe current situation of KOFI 299 Business Process Modelling and Notation (BPMN). Due to system implementation based on KOFI 299 BPMN, it's needed to re-design the business process in BPMN to be adjusted so that ordering process is easier and directly recorded to database.

The output of system results is recording customers' preferensial data from each of customer behaviour and preferences spesifically, like consumer's consumption style, which recorded to design spesific promotion offers. Based on MIT 90's Framework analyzing, a strategy acts is needed which has been adjusted to current external-socio environment with cognitive strategy school, by studying customers' behaviour through customers' preferensial database to increase sales and designing personal promotion offers to each of customer. All datas recorded in customers' preferensial database is gained while customers ordering through KOFI 299 website which automatically recorded.

KATA PENGANTAR

Segala hormat dan puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat anugerah dan penyertaan-Nya, penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Rancangan Sistem Pemesanan Dan Sistem Promosi Berdasarkan Data Preferensial Pelanggan *Coffee shop* KOFI 299”. Penulisan skripsi ini mengacu pada mata kuliah Sistem Informasi Bisnis yang diajarkan pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.

Skripsi ini dibuat penulis untuk memenuhi syarat untuk menempuh Ujian Sidang Jenjang Sarjana (S1) dan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan. Skripsi ini juga diharapkan dapat menambah wawasan para pembaca, pebisnis *coffee shop*, dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Walaupun skripsi ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya tetapi tentu saja masih terdapat berbagai macam kekurangan yang diakibatkan oleh keterbatasan sumber data, keterbatasan waktu, serta kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menutupi kekurangan tersebut.

Pembuatan skripsi ini tidak akan selesai jika tidak dibantu oleh pihak-pihak yang selalu mendukung dan memberi masukan kepada penulis. Penulis sangat menghaturkan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada :

1. Kepada Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan ide dan pengetahuan baru dalam pembuatan skripsi ini, juga telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis, serta memberikan semangat, motivasi, dan nasihat yang berharga serta bermanfaat, yang sangat memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Kepada Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

3. Kepada Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si., selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan.

4. Kepada Bapak Yulius Purwadi Hermawan, Drs, M.A., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan yang selalu mensupport dan memberi semangat.

4. Kepada dosen-dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang mengajarkan materi yang berhubungan dengan skripsi penulis sehingga materi tersebut dapat digunakan untuk pembuatan skripsi ini.

5. Kepada Bapak Achadian Ramadhan S., selaku pengelola KOFI 299 yang mau meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan memberikan informasi juga pengalaman yang penting yang berguna untuk penyusunan skripsi ini.

6. Kepada Rosanna P., Maria Remi N., Gratius Sunu B. R., Yandani Masao, Alexandra A. P. G., Agnesa Rosyane B. P. selaku keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan kritik yang selalu bersifat membangun untuk penulis.

7. Kepada Laurentius Piet S. K., Aini S. , Willy Harison dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang positif serta selalu membantu dalam pengerjaan skripsi baik berupa data, informasi maupun dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada teman-teman, Pastur, dan semua pihak yang turut mendukung dan mendoakan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan doa, nasihat, dan semangat agar penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

Besar harapan penulis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih untuk pendidikan bangsa baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Akhir kata semoga penelitian ini benar-benar berguna untuk pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini semoga Tuhan Yang Mahakuasa senantiasa memberi berkat yang berlimpah.

Bandung, 13 Januari 2017

Penulis,

Gracia Prima Deirum



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Khatolik Parahyangan yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gracia Prima Deirum
NPM : 2011320123
Dengan judul : Rancangan Sistem Pemesanan untuk Mendukung Retensi Pelanggan dengan Memanfaatkan Data Preferensi Pelanggan Coffee shop KOFI 299

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun adalah benar – benar karya saya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Khatolik Parahyangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Bandung, 14 Januari 2017



Gracia Prima Deirum

NPM: 2011320123

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Teori Pendukung.....	8
2.1.1. Restoran	8
2.1.2. Sistem Informasi Manajemen	12
2.2. <i>Customer</i> Relationship Management (CRM)	17
2.2.1. Pengertian CRM.....	17
2.2.2. Jenis CRM.....	20
2.2.3. Kegunaan CRM	22

2.2.4. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Metode Penelitian	25
3.3. Model/tahap penelitian.....	26
3.4. Operasionalisasi Variabel	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6. Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1. <i>MIT 90's Framework</i>	30
3.6.2. BPMN	32
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN.....	39
BAB 5 ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1. Proses aktual KOFI 299	45
5.2. Persiapan perancangan sistem untuk KOFI 299	48
5.2.1. Analisis Usulan Perancangan Sistem.....	48
5.3. Proses usulan KOFI 299	63
5.3.1. Pendaftaran Pelanggan baru.....	67
5.3.2. Melakukan <i>order</i>	70
5.3.3. Tahap pembayaran	72
5.3.4. Pembuatan kopi.....	74
5.3.5. Mengelola data preferensi pelanggan	75

5.4. Tanggapan Pemilik	76
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran	80
Daftar Pustaka	81
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3-1:Operasionalisasi variabel.....	28
Tabel 5-1: Kebutuhan Konsumsi Kopi di Indonesia.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1: Dimensi Sistem Informasi	15
Gambar 2-2: Hubungan antar sistem	17
Gambar 3-1: <i>MIT 90's Framework</i>	31
Gambar 3-2: Notasi Dasar BPMN	34
Gambar 4-1: Struktur Organisasi KOFI 299.....	40
Gambar 4-2: Layout Meja Pemesanan.....	41
Gambar 4-3: Catatan pesanan pelanggan (<i>Captain Order</i>)	41
Gambar 4-4: Layout tempat duduk KOFI 299.....	42
Gambar 4-5: Barista membuat pesanan	43
Gambar 4-6: Sistem kasir KOFI 299	43
Gambar4-7: Layout KOFI 299.....	44
Gambar 5-1 : tampilan <i>login wifi</i> KOFI 299.....	66
Gambar 5-2: Tampilan untuk mendaftar sebagai pelanggan baru	69
Gambar 5-3: balasan yang akan muncul	69
Gambar5-4: pilihan menu	71
Gambar 5-5 : Tampilan rekap pemesanan	71
Gambar 5-7: tampilan pesanan pelanggan di kasir	73
Gambar 5-8: bukti bayar	73
Gambar 5-9: <i>form detail</i> pesanan.....	74

DAFTAR BAGAN

Bagan 1-1: Proses untuk meningkatkan penjualan	4
Bagan 5-1: Proses Aktual KOFI 299	47
Bagan 5-2: <i>MIT 90's Framework</i> KOFI 299	49
Bagan 5-3: Rancangan Sistem Pemesanan untuk Mendukung Retensi Pelanggan	65
Bagan 5-4: Rancangan Proses Pendaftaran.....	67
Bagan 5-5: proses pemilihan menu	70
Bagan 5-6: Proses pembayaran	73
Bagan 5-7: rancangan sistem pembuatan kopi.....	74
Bagan 5-8: Mengolah data preferensial	75

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1-1 Peningkatan konsumsi kopi di Indonesia	2
Grafik 5-1: Konsumsi Kopi di Indonesia.....	50

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

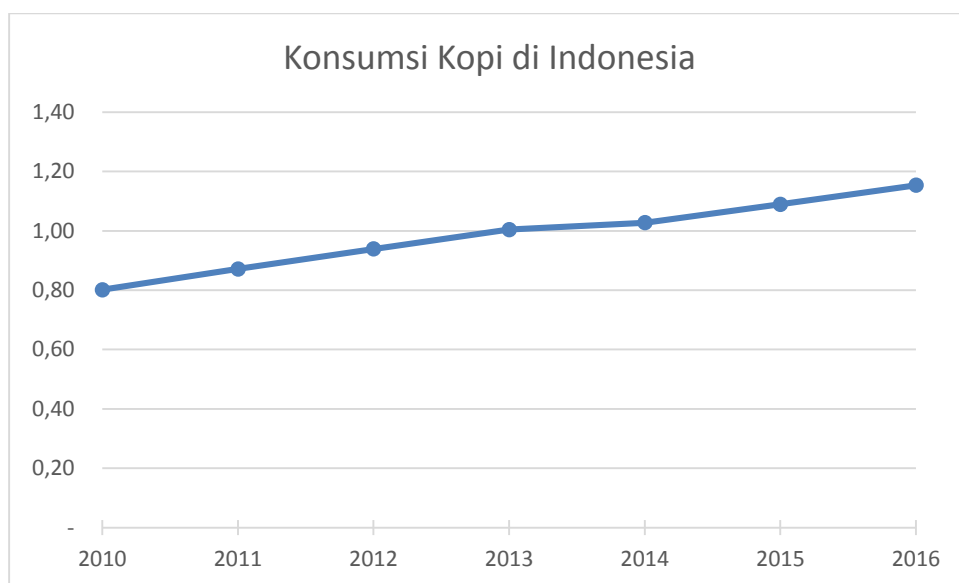
Dengan perkembangan teknologi sekarang ini, kita dapat memanfaatkan teknologi modern untuk mengumpulkan berbagai informasi untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga dapat mengelola hubungan yang baik dan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan mengelola data atau informasi pelanggan kita dapat mengetahui apa saja kriteria pelanggan dan bagaimana cara melakukan pendekatan yang tepat. Dengan memiliki sistem yang tepat maka semua informasi yang dibutuhkan dapat terkumpul dan menjadikan informasi tersebut sebagai sumber pembuatan promosi secara personal untuk dapat meningkatkan penjualan.

Coffee shop identik dengan tempat berkumpul untuk menikmati waktu senggang dengan menikmati minuman dan makanan ringan, tempat yang nyaman, ditunjang dengan harga yang terjangkau, kepraktisan dalam penyajian serta keragaman rasa/citarasa yang sesuai dengan selera konsumen. Kondisi ini cocok dengan gaya hidup yang sering berkumpul bersama komunitas atau teman sepeergaulan.

Seiring dengan terdapat peningkatan angka konsumsi kopi di Indonesia menurut ASOSIASI EKSPORTIR DAN INDUSTRI KOPI INDONESIA (lihat Grafik1-1) dalam 7 tahun belakangan ini (2010-2016) menyebabkan bertambahnya juga *coffee shop*. Hal ini juga berimbas kepada perkembangan usaha Cafe dan

coffee shop yang terus berkembang semakin pesat di seluruh Indonesia untuk memenuhi kebutuhan akan mengkonsumsi kopi. Maka dari itu diperlukan inovasi baru dan kemampuan adaptasi untuk dapat ikut bersaing dan menjadi *coffee shop* yang unggul.

Grafik 1-1 Peningkatan konsumsi kopi di Indonesia



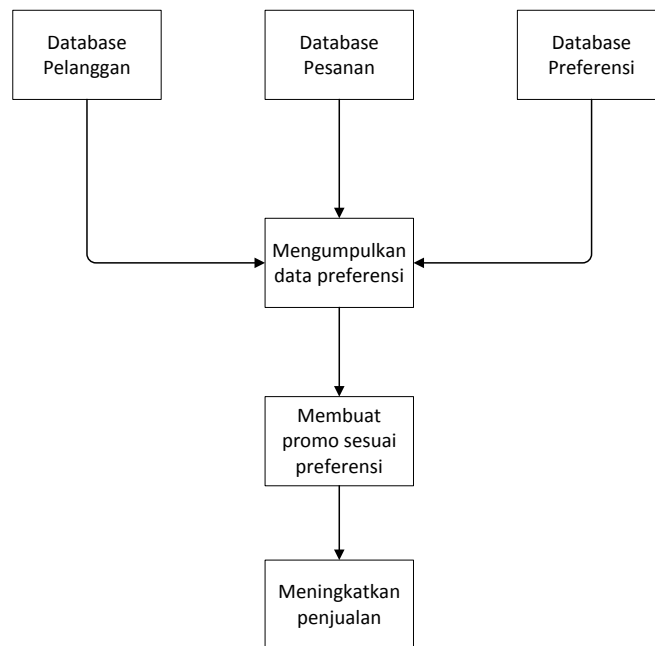
Sumber: pengolahan data

Penulis memilih salah satu *coffee shop* di Bandung sebagai objek penelitian yang bernama KOFI 299. KOFI 299 merupakan salah satu *coffee shop* yang baru berdiri di kota Bandung. KOFI 299 merupakan kedai kopi yang bertempat di Jalan Sarimanah Raya no. 46 Sarijadi Bandung. KOFI 299 merupakan kedai kopi yang mengusung konsep “*homey coffee shop*” sehingga diharapkan konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di KOFI 299.

Setelah melakukan wawancara di *coffee shop* tersebut, didapati bahwa hanya ada 2 orang yang melayani di *coffee shop* tersebut. Sedangkan pada jam – jam tertentu terjadi penumpukan kedatangan konsumen yang mengakibatkan terjadi penumpukan antrian pemesanan produk dan banyak terjadinya kesalahan pencatatan *order*. Selain itu terjadi juga antrian pembuatan produk yang mengakibatkan *customer* menunggu cukup lama untuk mendapat sebuah produk yang dipesan.

Dalam upaya peningkatan penjualan, diperlukan adanya data preferensi yang terdiri atas *database* pelanggan, *database* pesanan dan *database* preferensi (**lihat Bagan 1-1**) yang diperoleh dari pendaftaran akun di *GPDreams software*. Data yang terdapat pada *database* pemesanan akan tersimpan dan menjadi dasar dalam pembuatan promo per *individual* sesuai data preferensi. Promo per *individual* ini secara tidak langsung mempraktikkan CRM dengan jenis *customer service* melalui *website* yang akan meningkatkan penjualan.

Dengan adanya penelitian ini, maka saya mengusulkan sistem antrian *order* dengan menggunakan fasilitas *wifi* yang dapat diakses langsung oleh konsumen. Setelah itu konsumen dapat langsung menggunakan fasilitas *wifi* tersebut untuk melihat menu yang tersedia, memesan dan melihat total pesanan masing-masing di *gadget* mereka. Pesanan yang *diinput* oleh pelanggan dapat langsung terlihat di komputer KOFI 299.



Sumber : pengolahan data

Bagan 1-1: Proses untuk meningkatkan penjualan

Dengan demikian peneliti berharap agar sistem yang akan dirancang dapat membantu pelanggan untuk lebih cepat memesan produk dan menerima pesanan yang ada sesuai dengan antrian pesanan yang masuk sehingga tidak akan mengalami penumpukan antrian pemesanan dan kesalahan pencatatan *order*. Dengan memperbaiki proses pemesanan, KOFI 299 dapat memiliki data pelanggan dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan pembuatan promosi, diharapkan *customer* dapat memesan pesanan lebih mudah, dan pesanan lebih cepat diterima.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, masalah yang dapat diidentifikasi untuk diteliti antara lain:

1. Bagaimana cara kerja / prosedur pemesanan yang telah berjalan di KOFI 299?
2. Bagaimana rancangan prosedur pemesanan dan promosi yang baru untuk KOFI 299?
3. Bagaimana persiapan KOFI 299 untuk penerapan sistem yang baru?
4. Bagaimana tanggapan pemilik KOFI 299 terhadap rancangan sistem tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari identifikasi masalah, tujuan penelitian dalam penelitian Tugas Akhir di perusahaan KOFI 299 adalah :

1. Mengetahui cara kerja/ prosedur pemesanan KOFI 299
2. Mengetahui rancangan prosedur pemesanan dan promosi yang baru untuk KOFI 299
3. Mengetahui persiapan KOFI 299 untuk penerapan sistem yang baru
4. Mengetahui tanggapan pemilik KOFI 299

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk menghasilkan laporan Tugas Akhir yang baik dan terstruktur maka penulisan laporan Tugas Akhir disusun berdasarkan sistematika berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang mengapa diperlukan rancangan sistem pemesanan dan promosi yang baru untuk KOFI 299? Selain itu juga, bab ini berisi tujuan dari penelitian yang dilakukan serta masalah-masalah apa yang terjadi sehingga penelitian ini harus dilakukan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian pembuatan Laporan Tugas Akhir. Penulis akan menjabarkan teori – teori yang berkaitan sehingga penulis dan pembaca dapat memahami secara singkat mengenai dasar teori yang dipakai penulis untuk meneliti laporannya.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi langkah-langkah sistematis yang akan dilakukan pada penelitian ini untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi sehingga mencapai tujuan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian pembuatan Laporan Tugas Akhir. Data-data tersebut dapat diperoleh langsung dari hasil wawancara maupun diperoleh dari penelitian yang dilakukan penulis di perusahaan tersebut.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi pengolahan dan penganalisisan data – data yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya sehingga diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian dan

berisi usulan – usulan strategi sistem informasi pemesanan dan promosi yang sebaiknya dilakukan oleh KOFI 299 untuk meningkatkan penjualan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan berdasarkan kesimpulan keseluruhan hasil pengolahan, analisis data yang telah didapatkan serta menjawab pertanyaan pada perumusan masalah yang ada, dan juga berisi saran-saran yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya.