

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Rancangan Sistem CRM membantu memberitahu Restoran Z harus menghubungi siapa, kapan saat yang tepat untuk menghubungi pelanggan dan apa menu yang akan ditawarkan. (Reminder System)
2. Pengelompokkan pelanggan berdasarkan data transaksi pelanggan dari bulan lalu yang dicatat dalam Customer Preferences dan digabung menjadi Customer Profile ditampilkan melalui Dashboard CRM.
3. Key customer diberikan penawaran menarik promo berupa harga murah untuk menu favoritnya atau diskon harga.
4. Dashboard CRM membantu Restoran Z untuk memonitor data transaksi pelanggan untuk mengetahui siapa yang mengalami penurunan agar dihubungi kembali dan Restoran Z tidak kehilangan pelanggan utama.
5. Sistem Membership dibuat sederhana dan terkoneksi dengan nomor handphone agar pengguna tidak perlu membawa kartu fisik, fungsinya untuk mencatat data pelanggan dan meningkatkan penjualan dengan sistem point setiap kali datang dan point dapat ditukarkan dengan menu gratis tertentu atau diskon harga.
6. Promosi yang diberikan akan disampaikan kepada pelanggan melalui pendekatan yang sesuai seperti sms, telepon atau *e-mail* dan *social media* Restoran Z.
7. Feedback dari pelanggan diterima dan digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi.
8. Reward yang diberikan bagi pelanggan akan disesuaikan dengan peringkat mereka, semakin tinggi peringkat maka semakin menarik rewardnya.

6.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang diberikan penulis kepada Restoran Z selama melakukan penelitian ini :

1. Restoran Z sebaiknya membuat prototype dari Rancangan sistem CRM ini dan dicoba yang sesuai dengan proses bisnisnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya , dapat menggunakan data transaksi penjualan yang lebih panjang rentang waktunya yaitu 1 tahun untuk melihat karakteristik tiap bulan berbeda ada kenaikan dan penurunan berdasarkan hari raya dan hari libur nasional .
3. Penelitian selanjutnya lebih memperhatikan waktu penelitian, karena untuk meneliti situasi rumah makan tingkat keramaian berbeda di tiap jam berbeda khususnya di jam makan akan lebih ramai, sehingga tingkat observasi dapat dilakukan di hari biasa dan akhir pekan dan jam sibuk dengan jam normal dan mendapatkan hasil yang lebih akurat.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas jangkauan populasi penelitian, yaitu dengan menambah jumlah pegawai yang diwawancara di cabang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbie,E.,2000, Pengantar Sistem Informasi Manajemen , Edisi ke-7, Jilid 1 ,Bina Alumni Indonesia,Jakarta.
- Al Fatta, Hanif. 2009 . Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Atmodjo, M. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Brown, A. L. (1992). Design experiments: Theoretical and methodological challenges in creating complex interventions in classroom settings. *Journal of the Learning Sciences*, 2, 141-178.
- Buku Tata Sutabri, Sistem Informasi Manajemen , 2005,Yogyakarta, Andi.
- Campbell, N.A., Reece, J.B., & Mitchell, L.G. (2003). Biologi. Jilid 2. Edisi Kelima. Alih Bahasa: Wasmen. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Day dan Van Den Bulte.(2002).Superiority in Customer Relationship Management: Consequences for Competitive Advantage and Performance.USA: Marketing Science Institute.
- David, Fred R, 2011. Strategic Management, Buku 1. Edisi 12 Jakarta. PT Gramedia.
- Edhy Sutana. (2003). Sistem Informasi Manajemen. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 1996. Sistem Informasi Manajemen. Bandung:Mandar Maju
- E.S Margianti, D. Suryadi H.S, (1994) Sistem Informasi Manajemen, Gunadarma, Yogyakarta.

- Guenzi, Paolo, Catherine Pardo, and Laurent Georges. 2007. Relational Selling Strategy and Key Account Managers Relational Behaviors: An Exploratory Study. *Industrial Marketing Management*, Vol. 36, Iss. 1; pp. 121-132.
- Gordon B. Davis. (1984). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajmemen*, Bag II, (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I*, PT Pustaka Binamas Pressindo, Jakarta : 1991.
- Gupta, S. and Zeithaml, V. (2006) Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance. *Marketing Science*, 25, 718-739.
- Jeston, John., Nelis, Johan. (2006). *Business Process Management*. Elsevier. Ltd. USA.
- Jogiyanto HM., *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi Offset , Yogyakarta: 1999.
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA.
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kertahadi. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. PT Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Lani Sidharta, *Pengantar Sistem Informasi Bisnis*, P.T. ELEX Media Komputindo, Jakarta : 1995.
- Laudon, Kenneth C.; Laudon ,Jane P. (2007:42) *Sistem Informasi Manajemen*. Palgrave, Basingstoke.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2010) *Sistem Informasi Manajemen*. Palgrave: Basingstoke.

- Levy, M., Powell, P. & Warrall L. (2005) Strategic intent and e – Business in SME’s Enablers and Inhibitors Resources Management Journal, 18(4), 1-8.
- Margianti, E.S. Suryadi, H.S. Sistem Informasi Manajemen. Penerbit Gunadar
- Meleod, Raymond, 2001, Sistem Informasi Manajemen, Jakarta, PT. Prenhallindo
- Muhyuzir T.D., 2001, Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data, Cetakan Kedua, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ninemeier, Jack D. & Hays, David K. 2011. Restaurant Operations Management. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ozgener, S., & Iraz, R. (2006). Customer Relationship Management in small-medium enterprises: The case of Turkish tourism industry. Tourism Management, 27, 1356-1363
- Pangestu, Danu Wira. 2007. Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen. (<http://ilmukomputer.org/wp.contont/uploads//2008/08sim.pdf>. diakses tanggal 18 Mei 2019)
- Porter, M. E. *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. NY: Free Press, 1985.
- Ranjan, J. (2009). Business Intelligence: Concepts, Components, Techniques and Benefits. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 60-70. *RBC Royal Bank Capitalizes on WebFOCUS for Operational Reporting*.
- Raymon Mc.Leod. Jr. (1995). *Sistem informasi manajemen*, ed I. Jakarta: Prenhallin.
- Rahardjo, Susilo & Gudnanto, (2011). Pemahaman Individu Teknik Non Tes. Kudus : Nora Media Enterprise.

- Suarthana.2006. Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan. Kuta Utara:
Mapindo.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,
Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Yazid,Drs.2003, Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Ekonisia Fakultas Ekonomi UII,
Yogyakarta.
- Yin, R. K. (2011). Qualitative research from start to finish. New York, NY, US:
The Guilford Press.

Website Link:

Haryati, S. (2003).”Element – element CRM.” http://www.it.tlkom.ac.id/library/view=article&catid=25%3Aindustri&id=236%3Acrm&option=com_content&Itemid=15

<https://www.bps.go.id/publication/download.html?nrbfefe=ZTU4ZTlhY2NmNmRhZmYwMjM4NzU2NGIx&xzmn=aHR0cHM6Ly93d3cuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzlwMTcvMDEvMjUvZTU4ZTlhY2NmNmRhZmYwMjM4NzU2NGIxL3N0YXRpc3Rpay1yZXN0b3Jhbi1ydW1haC1tYWthbi0yMDE1Lmh0bWw%3D&twoadfnarfeauf=MjAxOS0wNy0wNyAxOToxNzoxMA%3D%3D>

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00251741211194903/full/html>

<https://www.bps.go.id/publication/download.html?nrbfefe=ZjM2YTEwN2UwMjcxZDZhY2ZhOWZjMjk1&xzmn=aHR0cHM6Ly93d3cuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzlwMTkvMDMvMjcvZjM2YTEwN2UwMjcxZDZhY2ZhOWZjMjk1L3N0YXRpc3Rpay1wZW55ZWVpYWVwLW1ha2FuYW4tZGFuLW1pbVtYW4tdGFodW4tMjAxNy0uaHRtbA%3D%3D&twoadfnarfeauf=MjAxOS0wNy0wNyAxOToxNzoxNQ%3D%3D>

<https://industri.kontan.co.id/news/industri-makanan-dan-minuman-akan-tumbuh-8-9-tahun-ini>

<https://journal.uny.ac.id/index.php/elinvo/article/download/10760/8995>

<https://jabar.antaranews.com/berita/74687/jumlah-penduduk-kota-bandung>

<http://www.kemenpar.go.id/post/perkembangan-usaha-restoran-rumah-makan-berskala-menengah-dan-besar-menurut-provinsi>

<https://www.cnnindonesia.com/longform/nasional/20190528/laporan-mendalam-robohnya-restoran-kami/index.html>

<http://marketeers.com/mencicip-bisnis-restoran-indonesia-di-2019/>

<https://economy.okezone.com/read/2019/01/06/320/2000558/guruhnya-industri-kuliner-bikin-ekonomi-nasional-menggeliat>

<https://nasional.kontan.co.id/news/indef-industri-makanan-dan-minuman-jadi-kunci-pertumbuhan-ekonomi-2019>

<https://tumoutounews.com/2019/01/27/data-update-jumlah-penduduk-indonesia-dan-dunia-tahun-2019/>

https://www.academia.edu/5052789/Strategi_dalam_Industri_Media_Penerapan_Teori_Five_Competitive_Forces_Michael_E._Porter

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6401/Bab%202.pdf?sequence=10>

https://en.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Model_and_Notation

<http://digilib.unila.ac.id/2234/10/BAB%203.pdf>

http://repository.upi.edu/4526/7/T_IPS_1107150_CHAPTER3.pdf

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/43906/Chapter%20II.pdf;sessionid=49D1103ED8CEB7D36E02AF47A477B240?sequence=4>

<https://docplayer.info/30468114-9-jenis-jenis-sistem-informasi.html>

http://test-www.palgrave-journals.com/jit/journal/v22/n4/fig_tab/2000109f1.html

https://library.unpar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=201031