

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan,dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi bisnis Customer Relationship Management (CRM) yang diterapkan berhasil membuat Rumah Makan Mawar Sharon mempertahankan pelanggannya.
2. Rumah Makan Mawar Sharon mendapatkan pelanggan baru dengan adanya Sistem Informasi yang menjadi implementasi dari strategi bisnis CRM.
3. Setelah diterapkannya strategi bisnis CRM, pelanggan sudah bisa mendapatkan kepastian menu yang tersedia, informasi meja, total pembayaran serta waktu penyajian. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan persentase kuesioner yang telah dibagikan kepada 50 pelanggan sebelum dan sesudah penerapan strategi bisnis CRM. Berdasarkan hasil kuesioner 70% menu yang dipesan selalu tersedia,72% pelanggan mendapatkan meja saat mengunjungi rumah makan, 64% total pembayaran selalu tepat, 74% rumah makan dapat memberikan kepastian tentang waktu disajikan menu yang di pesan, 70% menu yang ada di rumah makan Mawar Sharon lengkap.

1.2 Saran

Adapun saran untuk mengembangkan penelitian ini :

1. Menambahkan pelayan pesan antar pada Rumah Makan Mawar Sharon.
2. Membuatkan aplikasi khusus untuk pengguna android dan iOS yang dapat diunduh melalui playstore dan appstore

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, O, J, 2014. Implementasi E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) pada puskesmas Limba B Kota Gorontalo.[Skripsi] tidak diterbitkan.Gorontalo : Universitas Negeri Gorontalo.
- Dermawan, H, dan Margaret, 2011. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* berbasis *Website* pada PT.Tera Data Indonesia. Program Studi Sistem Informasi, Skripsi Sarjana Komputer.
- Dyche, jill. 2002 – the CRM Handbook. Addison – Wesley, USA.
- Kalakota, R. dan Robinson, M.,2001, E - Business 2.0 Roadmap for Success, Massachusetts: Addison Wesley Longman.
- Kolter, P., & Armstrong, G. (2004).Principles of marketing. New Jersey : Prentice Hall.
- Kurniawan, Daniel. 2009. Penerapan aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) berbasis web dalam bidang jasa.
- Putra, N. 2011.*Research & Development*.Jakarta: PT RajaGrafindoPersada.
- Salim, Sony. 2012. *Analisis Pengembangan e-CRM pada pt. First Media*, TBK . Dari *Skripsi* Departemen Manajemen Universitas Bina Nusantara.
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2012-1-00446-MN%20bab%202.pdf>.
- Santoso, Willyanto. Leo., 2004, *Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Customer Berbasis Web di Mango Terrace Resto*, Skripsi, Teknologi Industri Universitas Kristen Petra,Surabaya.