

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan analisis permasalahan, penulis berhasil merancang sistem pada *Coffee Toffee* dengan menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web mobile* dengan metode *User Centered Design* (UCD). Sistem yang dibuat berdasarkan kebutuhan *user*, aplikasi yang dibuatpun dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada *Coffee Toffee*. *Coffee Toffee* dapat mengolah data perusahaan dengan lebih baik, dapat melihat laporan penjualan dalam bentuk grafik, aplikasi yang dirancang membuat *Coffee Toffee* mendapatkan pelanggan baru dan memungkinkan dapat mempertahankan pelanggannya dengan adanya sistem yang mengimplementasikan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM).

Dengan penerapan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *web mobile*, pelanggan lebih mudah mengakses sistem ini dimana saja dan kapan saja dengan jangkauan internet. Pelanggan dapat melihat informasi yang ada pada *Coffee Toffee*, ketersediaan meja dan menu. Selain itu, aplikasi yang telah dirancang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan produk dan melakukan pembayaran dengan tepat sesuai dengan harapan pelanggan.

Kelemahan dari aplikasi ini yakni belum berbasis *IOs*, sehingga masih perlu dilakukan pengembangan pada penelitian selanjutnya. Untuk peningkatan akses

pada aplikasi *Coffee Toffee* diharapkan dapat dikembangkan menjadi sebuah aplikasi yang berbasis *IOs* untuk iPhone.

## **5.2 Saran**

Adapun saran untuk mengembangkan penelitian ini yakni menggabungkan sistem *Coffee Toffee* dengan *Kingdom Foodcourt* pada ruang lingkup penelitian dan menambahkan fitur –fitur untuk menarik pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bulotio, S.L.2015. Penerapan *Customer Relationship management (CRM)*. Gorontalo. Skripsi Sistem Informasi.
- Carissa, A.O., Ahmad, F., dan Srikandi.2014. *Penerapan Customer Relationship Management(CRM) sebagai Upaya untuk Meningkatkan Loyalita Pelanggan*. Malang. Jurnal CRM. (Diakses Tanggal 12 Januari 2016)
- Kahar,N., Astutui, R.W., dan Reni.2013. *Aplikasi Pemesanan Makanan Online Berbasis Web Pada Rumah Makan Pagi Sore Sipin Jambi*.  
<http://www.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=123358>. (Diakses Tanggal 7 September 2016)
- Kadir, A.2008. Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP. Andi Publisher. Yogyakarta.
- Kurniawan, A. 2013. *Perancangan CRM Pada PO Dedy Jaaya Berbasis Web Menggunakan Metode User centered Design (UCD) Sebagai Upaya Menjaga Kesetiaan pelanggan*. Semarang. Jurnal Sistem Informasi. (Diakses tanggal 10 Januari 2016)
- Nugroho, B.2012. Dasar pemrograman Web PHP MySQL dengan Dreamweaver. Gava Media. Yogyakarta.
- Utomo, E.P.2013. Mobile Web Programing. Andi Publisher. Yogyakarta
- Yusuf, B. R., Nur, A. H., dan Zainudin, B.F.2009. *Pengembangan Aplikasi CustomerRelationship Management (CRM) Berbasis Web Pada PT. Cristal Laju Wisata*. Jakarta. Jurnal Sistem Informasi. (Diakses Tanggal 12 Januari 2016)

**LAMPIRAN****Data Menu Minuman Pada Coffee Toffee**

<b>NO</b>	<b>Data menu</b>	<b>Data Harga</b>
1.	Vanilla Mud	Rp. 28.000
2.	Run Raisin	Rp. 27.500
3.	Caramel Delight	Rp. 27.500
4.	Avocado Creame Joe	Rp. 29.500
5.	I Need Coffee	Rp. 28.000
6.	Give Me Almond	Rp. 27.500
7.	Hazelnut Crave	Rp. 27.500
8.	Java Jimmie joe	Rp. 28.000
9.	Iced Rusty Machiato	Rp. 26.500
10.	Vanilla Latte	Rp. 24.000
11.	Capuccinno	Rp. 26.000
12.	Mocha Blast	Rp. 26.000
13.	Iced Caramel Latte Nusantara	Rp. 25.000
14.	Iced Cappucino Creme Brulee	Rp. 26.500
15.	Cappuccino Creme Brulee	Rp. 26.500
16.	Strong Coffee	Rp. 19.000
17.	Cappuccino	Rp. 26.000
18.	Cafe Mocha	Rp. 25.000
19.	Cafe Latte	Rp. 24.500

20.	Iced chocolate Latte Nutella	Rp. 29.000
21.	Iced chocolate Caramello	Rp. 29.000
22.	Choconutte Almond	Rp. 27.000
23.	Chocolate Grande	Rp. 29.000
24.	Strawberry Chocomilk	Rp. 26.000
25.	Hot Chocolate Marshmallow	Rp. 26.000
26.	Hot Chocolate lava	Rp. 26.000
27.	Hot Strawberry Chocomilk	Rp. 24.000
29.	Hot Chocolate	Rp. 26.000
30.	Green Tea Latte	Rp. 27.000
31.	Black Tea Latte	Rp. 21.000
32.	Iced Black Tea Lychee	Rp. 22.000
32.	Iced Black Tea Apple	Rp. 22.000
33.	Iced Black Tea	Rp. 19.000
34.	Iced Green Tea	Rp. 22.000
35.	Hot Green Tea	Rp. 22.000
36.	Hot Black Tea	Rp. 19.000
37.	Green Tea Blended Cream	Rp. 27.500
38.	Strawberry Blended Tea	Rp. 25.000
39.	Blueberry blended Tea	Rp. 25.000
40.	Orango Tango	Rp. 25.500
41.	Irish Lemonade	Rp. 25.500

42.	I'm Mango	Rp. 25.000
43.	Orange Kisses	Rp. 25.500
44.	Blue Diamond	Rp. 25.000
45.	Snow White	Rp. 25.000
46	Kopi Nusantara Hot	Rp. 19.000
47	Avocado Creame joe (coffee)	Rp. 29.500
48	Hot Green Lattee	Rp. 22.000
49	Hot Black Lattee	Rp. 19.000

#### **Data Menu Makanan pada Coffee Toffee**

<b>NO</b>	<b>Data menu</b>	<b>Data Harga</b>
1.	Original Pancake	Rp. 26.000
2.	Sweet Sour Strawberry Pancake	Rp. 29.500
3.	Nutella Pancake	Rp. 29.500
4.	Matcha Pancake	Rp. 29.500
5.	Choco grande pancake	Rp. 29.500
6.	Fruit Festival Pancake	Rp. 29.500
7.	Fettuccine Carbonara	Rp. 33.000
8.	Spaghetti Bolognese	Rp. 33.000
9.	Spaghetti Meatball	Rp. 33.000
10.	Chicken cordon Bleu	Rp. 39.500
11.	Chicken Schintzel	Rp. 37.500
12.	Club Sandwich	Rp. 32.000

13.	All day Breakfast	Rp. 33.000
14.	Rebel Burger	Rp. 39.000
15.	Chicken Quesadillas	Rp. 35.500
16.	Thanks God it's fruit Salad	Rp. 27.000
17.	Caesar Salad	Rp. 25.000
18.	Field green Salad	Rp. 25.000
19.	Chicken Caesar Salad	Rp. 29.500
20.	Mix Topping	Rp. 25.000
21.	Green Tea French Toast	Rp. 22.500
22.	Ori French Toast	Rp. 22.500
23.	Kaya Steam Bread	Rp. 19.500
24.	Original Kaya Toast Bread	Rp. 19.500
25.	Classic Steamed Cassava	Rp. 13.000
26.	Banana Crispy Roll	Rp. 23.500
27.	Banana Flame	Rp. 21.500
29.	Banana Fritter	Rp. 21.500
30.	Mozarella Cheese Stick	Rp. 29.500
31.	BBQ Chicken Wings	Rp. 26.000
32.	Mozarella Cheese Ball	Rp. 29.500
32.	Beef Samosa	Rp. 22.000
33.	Potato Wedges	Rp. 22.500
34.	Frenchfries	Rp. 19.000

35.	Beef Mucho	Rp. 22.500
36.	Melted Cheese Potato	Rp. 29.500
37.	Spring Roll	Rp. 19.500



### **Wawancara dengan Pihak Coffee Toffee**



### **Pengujian sistem dengan Pimpinan Coffee Toffee**



### Pengujian sistem dengan Karyawan coffee Toffee

