

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*
untuk meningkatkan pelayanan pada Rumah Makan


Telah dipertahankan dihadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Oktober 2015
Waktu : 16.00 – 17.00 WITA

Oleh

Nama: Sri Lastriani Bulotio
NIM : 531409085

Penguji Skripsi

Penguji 1 : Arip Mulyanto, M.Kom ()
Penguji 2 : Rochmad M. T. Yassin, S.Kom, M.Eng ()
Penguji 3 : Sitti Suhada, S.Kom, MT ()
Penguji 4 : Roviana H. Dai, S.Kom, MT ()

Mengetahui,

Pembimbing 1



Agus Lahinta, ST, M.Kom
NIP. 197408172001121001

Pembimbing 2



Roviana H. Dai, S.Kom, MT
NIP.198301302008122002

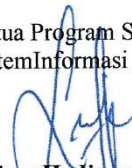
Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik



Moh. Hidayat Koniyo, ST, M.Kom
NIP. 197304162001121001

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Lillian Hadjaratie, S.Kom, M.Si
NIP. 198004172002122002

INTISARI

Pada Rumah Makan Mawar Sharon perlu mempertimbangkan strategi bisnisnya agar Rumah Makan tersebut dapat mempertahankan bahkan menambah pelanggan baru. Belum adanya informasi tentang stok bahan, data meja, data menu serta kepastian penyajian dan total pembayaran, menjadi permasalahan yang dapat membuat proses transaksi pada Rumah Makan Mawar Sharon menjadi lebih lama. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan menerapkan strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan pelayanan pada Rumah Makan Mawar Sharon. Melalui metode penelitian pengembangan atau yang lebih dikenal dengan *Research and Development* (R&D), hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi bisnis *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan berhasil membuat Rumah Makan Mawar Sharon mempertahankan pelanggannya, bahkan membuat Rumah Makan Mawar Sharon mendapatkan pelanggan baru dengan adanya Sistem Informasi yang menjadi implementasi dari strategi bisnis CRM tersebut.

Kata Kunci:Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM), pelayanan, rumahmakan, *Research and Development*.

ABSTRACT

Mawar Sharon restaurant needs to consider its business management, so they can keep and even get more customers. Lack of information about stock, chairs, menu, sureness of service, and the total of payment, as the problems that make transaction process take long in time. Based on the problems, this research aimed at applying the business strategy Customer Relationship Management (CRM), CRM needs to increase service at Mawar Sharon restaurant. Through this development method, as known as Research and Development (R&D), this research showed that CRM business strategy can prove and maintain the customers. Moreover, it can get new customers by applying that information system that implemented from the CRM business strategy.

Keywords: *Information System, Customer Relationship Management (CRM), service, restaurant, Research and Development (R&D)*

