

## PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA BRIZOLA BISTRO BERBASIS MOBILE UNTUK RESERVASI

Muhammad Mukhtar Faiz<sup>1</sup>, Samsinar<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

<sup>1,2</sup> Jl. Raya Ciledug Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

<sup>1</sup> faizmukhtar605@gmail.com, <sup>2</sup> samsinar@budiluhur.ac.id

**Abstrak** : Brizola Bistro merupakan restoran terkemuka di bidang makanan dan minuman di Jakarta Selatan, sangat populer dan sudah memiliki banyak pelanggan. Dengan terus bertambahnya pelanggan, terkadang restoran akan penuh sesak. Saat ini restoran Brizola Bistro telah menerima pemesanan pelanggan, namun selama ini masih didominasi oleh pemesanan melalui telepon dan pemesanan langsung. Proses sistem reservasi yang sudah berjalan masih terbatas karena pelanggan harus menunggu terlalu lama untuk mencari tempat makan karena tidak ada staf khusus untuk reservasi. Masalah lain yang dihadapi restoran adalah menggunakan metode pencatatan manual. Berawal dari permasalahan, Penulis merancang sebuah sistem reservasi restoran online berbasis handphone, dengan harapan dapat memudahkan dan mempercepat pelanggan dalam melakukan reservasi kapanpun dan dimanapun. Dengan sistem online ini diharapkan kemungkinan terjadinya kesalahan dan kehilangan data dapat diminimalisir dan menjadikan lebih efektif dan efisien dalam hal pendataan, Metode yang digunakan adalah pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan penanggung jawab Brizola Bistro secara keseluruhan dan studi pustaka, dengan cara mengumpulkan literatur teoritis terkait masalah yang akan dibahas, Desain menggunakan Kodular, dengan database MySQL dan membuat kode menggunakan PHP. Hasil dari penelitian ini adalah dengan dibuatkannya aplikasi berbasis mobile dapat membantu mengatasi permasalahan dalam proses pemesanan sehingga pelanggan tidak mengalami.

**Kata Kunci** : Mobile App, E-CRM, Kodular, Bistro, Reservasi

**Abstract**: *Brizola Bistro is a leading food and beverage restaurant in South Jakarta, very popular and has many customers. With the increasing number of customers, sometimes the restaurant will be crowded. Currently the Brizola Bistro restaurant has accepted customer orders, but so far it has been dominated by phone orders and direct orders. The reservation system process that is already running is still limited because customers have to wait too long to find a place to eat because there is no special staff for reservations. Another problem that restaurants face is using manual recording methods. Starting from a problem, the author designed a cellphone-based online restaurant reservation system, with the hope that it will make it easier and faster for customers to make reservations anytime and anywhere. With this online system, it is hoped that the possibility of errors and data loss can be minimized and made more effective and efficient in terms of data collection. The method used is data collection through direct interviews with the person in charge of Brizola Bistro as a whole and literature study, by collecting theoretical literature related to the problem which will be*

*discussed, Design using Kodular, with a MySQL database and creating code using PHP. The results of this study are that by making a mobile-based application it can help overcome problems in the ordering process so that customers do not experience.*

**Keywords:** *Mobile App, E-CRM, Kodular, Bistro, Reservations*

## PENDAHULUAN

Fokus utama dari CRM adalah untuk membangun, mengelola dan memelihara hubungan bisnis dengan pelanggan dan merupakan salah satu kunci untuk menjalankan bisnis yang sukses, termasuk bisnis restoran sederhana yang dikenal sebagai bistro. Brizola Bistro telah dibuka di Kebayoran Baru sejak 25 Agustus 2018 dan berada di tengah persaingan bisnis restoran serupa di kawasan Jakarta Selatan, khususnya Melawai. Menghadapi persaingan tersebut, Brizola Bistro harus fokus pada hubungan baik dengan pelanggan, *customer*, fokus pada pelanggan, dan menjaga loyalitas pelanggan (Anees et al., 2020).

Berfokus pada kepuasan pelanggan akan berdampak positif pada tingkat retensi atau seberapa baik Brizola Bistro mempertahankan pelanggan datang ke restoran. Meskipun Brizola Bistro baru berdiri kurang dari 5 tahun, rating 4,6 dari lebih dari 500 reviewer membuktikan bahwa Brizola Bistro adalah restoran yang populer, terutama untuk makan siang dan makan malam, terutama pada hari libur Sabtu, minggu dan tanggal. Hal ini tentu saja membuat wisatawan harus rela mengantri dan masuk dalam waiting list yang masih tertulis di buku. Brizola Bistro yang fokus pada steak tentu membutuhkan waktu lebih lama untuk melayani pelanggan, dan banyak pelanggan yang datang ke Brizola Bistro bersama pasangan, kerabat, rekan bisnis, atau ulang tahun.

Kunjungan yang tinggi tidak sebanding yang ditawarkan, dan membuat pelanggan menunggu terlalu lama tentunya akan

berdampak buruk bagi perusahaan (Suwarno & Martini, 2021), yang tentunya harus menjadi prioritas bagi Brizola Bistro untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan.

Mempertahankan pelanggan bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu untuk mempermudah dan membantu pelanggan agar tidak lagi menunggu saat mengunjungi Brizola Bistro maka dibuatkan sebuah sistem reservasi Berbasis Mobile App.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Handayani et al., 2019) dengan topik Sistem Informasi Reservasi Tiket Bioskop Berbasis Android. Dalam penelitian ini pembelian tiket secara online dan informasi jadwal nonton film serta ketersediaan kursi efektif dan efisien.

Pada penelitian lainnya oleh (Khusna, 2019) dengan topik Implementasi Sistem Reservasi Online Pada Toko Kolega Yogyakarta. Pada penelitian ini pemesanan secara online memudahkan Kedai Kolega untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pada penelitian lain oleh (Dhama et al., 2021) yang bertopik Pembuatan Aplikasi Reservasi Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Dalam penelitian tersebut, yang awal mulanya pasien harus datang ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran manual, menjadi secara dalam jaringan dengan menggunakan perangkat elektronik (smartphone) yang terkoneksi dengan internet.

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Rahmatya et al., 2020) dengan judul

Layanan Reservasi Online di Orchid Forest. Dalam penelitian tersebut dapat memberitahu pelanggan waktu yang tepat untuk melakukan reservasi agar tidak terjadi bentrokan antara pemesan yang lain di hari yang bersamaan dan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Andryanto & Hidayat, 2021) dengan judul Sistem Reservasi Homestay di Kawasan Dieng Berbasis Website. Dalam penelitian tersebut mempermudah calon customer dalam proses pemesanan hingga pembayaran secara online sehingga tidak perlu mendatangi homestay secara langsung.

## KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### *Customer Relationship Management (CRM)*

CRM merupakan strategi bisnis untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan nilai perusahaan dalam membangun hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan (Mardiah et al., 2018). Fokus utama pada pelanggan dengan cara memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada akhirnya bertujuan untuk menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan merupakan tujuan utama dari CRM, selain itu juga memiliki tujuan lain yaitu; (1) Menggunakan hubungan yang ada guna peningkatan penjualan, sehingga profit perusahaan akan meningkat seiring dengan peningkatan loyalitas pelanggan. (2) Informasi yang sudah terintegrasi dapat meningkatkan pelayanan sehingga mampu memuaskan pelanggan karena keinginan mereka dapat dipenuhi tanpa mereka harus mengulang-ulang memberikan informasi. (3) Komunikasi yang konsisten antara perusahaan dan pelanggan dapat terjalin dengan baik.

Menurut (Vicente et al., 2021) CRM memiliki 3 komponen utama yang saling berkaitan satu dengan yang lain, yaitu: (1) Manusia: Berkaitan dengan kemampuan atau sikap dari orang-orang yang mengatur CRM. Dengan memberikan pelatihan pada karyawan, maka tingkat keberhasilan CRM menjadi semakin efektif. Karyawan dapat meningkatkan pengetahuan, semakin cakap, pengetahuan meningkat, tindakan dan sikap juga semakin baik dalam melayani pelanggan. (2) Proses: Proses atau cara yang digunakan perusahaan tentu saja sangat mempengaruhi interaksi antara karyawan, termasuk antara perusahaan dengan pelanggan. Cara perusahaan menangani keluhan dari pelanggan juga menjadi cara dari perusahaan menunjukkan kepeduliannya terhadap pelanggan. Dengan menjalankan prosedur yang baik, maka kepuasan pelanggan akan tetap menjadi prioritas utama. (3) Teknologi: Penerapan CRM tidak dapat lepas dari perkembangan teknologi informasi dan internet yang sangat cepat. Teknologi dapat memfasilitasi CRM agar perusahaan dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggannya.

*Enhance* adalah suatu pandangan yang menekankan pentingnya memperkuat hubungan dengan pelanggan melalui pengelolaan informasi dan interaksi pelanggan dengan perusahaan. Teori ini mengatakan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memahami harapan, kebutuhan, dan perilaku pelanggan, dan memastikan bahwa produk atau layanannya memenuhi harapan dan memberikan nilai yang memuaskan.

*Acquire* adalah suatu pandangan yang menekankan pentingnya memperoleh pelanggan baru dan menjaga hubungan

dengan pelanggan yang ada melalui pengelolaan informasi dan interaksi pelanggan dengan perusahaan.

*Retention* adalah suatu pandangan yang menekankan pentingnya mempertahankan pelanggan melalui pengelolaan informasi dan interaksi pelanggan dengan perusahaan. Teori ini mengatakan bahwa untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan harus memahami harapan, kebutuhan, dan perilaku pelanggan, dan memastikan bahwa produk atau layanannya memenuhi harapan dan memberikan nilai yang memuaskan

### Reservasi

Reservasi berasal dari bahasa Inggris *reservation* artinya pemesanan fasilitas oleh pelanggan secara klerikal atau elektronik untuk akomodasi, restoran, hiburan, transportasi, dan sebagainya yang nantinya akan digunakan. Reservasi adalah proses untuk mendapatkan tempat yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya agar saat pelanggan datang, tempat tersebut tersedia, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu saat berkunjung (Wicaksono & Hamsir, 2019).

### METODE

Metode Penelitian merupakan serangkaian prosedur dan Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menginterpretasikan data dalam rangka menjawab pertanyaan Penelitian atau mencapai tujuan Penelitian yang telah ditentukan. Berikut Metode Penelitian yang dilakukan dalam Penelitian ini:

#### Metode Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini dalam proses pembuatan aplikasi reservasi berbasis android ini, maka aplikasi yang dirancang dan dibangun membutuhkan fakta dan informasi serta data yang mendukung untuk penyelesaian penulisan penelitian

ini. Beberapa tahapan dalam pengumpulan data diantaranya sebagai berikut:

#### a. Observasi

Data dikumpulkan dengan secara langsung di lokasi penulis melakukan studi kasus secara langsung.

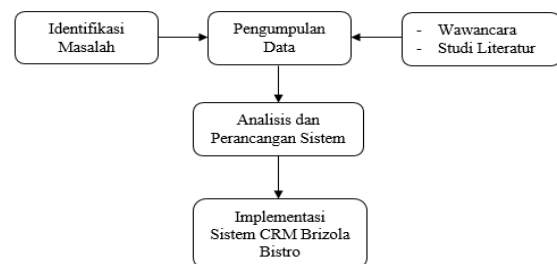
#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak terkait dan dilakukan beberapa tahap baik secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara tahap pertama dilakukan secara langsung ketika melakukan observasi.

#### c. Studi Literatur

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan kajian pustaka/literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas pada penelitian serta komponen-komponen yang terkait.

### Tahapan Penelitian



Gambar 1 Tahapan Penelitian

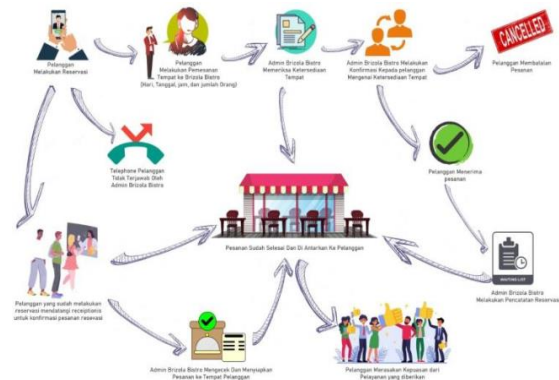
Tahapan penelitian yang terlihat pada Gambar 1 merupakan gambaran yang lebih detail dari tahapan pengembangan dengan penjelasan sebagai berikut: (1) Identifikasi Masalah: Mengidentifikasi masalah-masalah yang berhubungan dengan ruang lingkup penelitian yang sedang dikerjakan yaitu meliputi masalah yang terjadi pada proses reservasi Brizola Bistro. (2) Pengumpulan Data: Pengumpulan data adalah mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini. Data dikumpulkan dengan proses wawancara secara langsung pada objek penelitian

serta literatur-literatur review dengan topik-topik penelitian yang relevan dari jurnal-jurnal, prosiding, maupun buku yang terkait topik. (3) Analisis Sistem dan Perancangan Sistem: Melakukan identifikasi data yang diperlukan untuk membangun aplikasi. Analisis yang dibutuhkan adalah analisis kebutuhan data, analisis kebutuhan pengguna, dan analisis kebutuhan fungsional. Pada tahap Perancangan, dilakukan rancang bangun sistem yang akan diimplementasi dan menggambarkan bagaimana sistem dibentuk. (4) Implementasi Sistem CRM: Setelah tahapan analisis dan perancangan sistem selanjutnya tahapan implementasi sistem Aplikasi CRM yang sudah dibuat pada antar muka dengan menggunakan Kodular, dengan database yang digunakan adalah MySQL, dan pembuatan pengkodean dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. (5) Pengujian Aplikasi: Aplikasi akan diuji terlebih dahulu lalu jika mengalami kegagalan atau error maka akan dicek kembali dengan menganalisa perancangan aplikasi yang salah, kemudian evaluasi program. Pengujian sistem merupakan proses yang penting dalam siklus pembangunan perangkat lunak. Pengujian dilakukan untuk menjamin kualitas dan juga mengetahui kelemahan dari perangkat lunak. Pengujian dilakukan dengan metode *Blackbox*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Proses Bisnis

Dalam Penelitian ini proses bisnis digambarkan dengan Activity Diagram yang merupakan penjelasan dari aktivitas kerja dari sebuah sistem yang ada dan yang dikembangkan, yang dimana aktivitas tersebut berjalan dan berakhir (Sukamto & Shalahuddin, 2018).

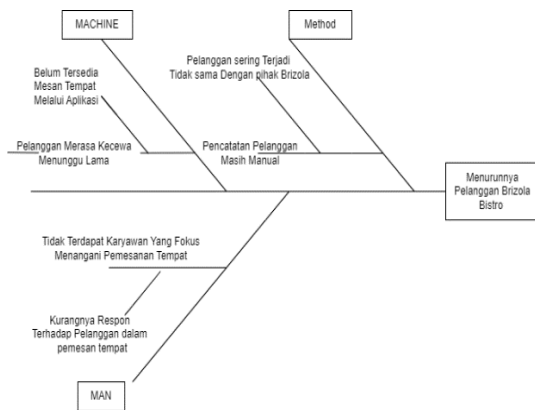


Gambar 2 Alur Bisnis Brizola Bistro

Pada Gambar 2 merupakan alur dari proses bisnis yang terjadi pada Brizola Bistro saat ini, proses ini dilakukan oleh Pelanggan baru yang ingin melakukan reservasi dan yang sudah melakukan reservasi. (a) Pelanggan baru yang ingin melakukan reservasi dapat menghubungi telepon, kemudian Pelanggan memilih hari, tanggal, jam dan jumlah orang. Admin akan langsung melakukan pengecekan dan memeriksa ketersediaan tempat dan akan dikonfirmasi langsung kepada Pelanggan mengenai ketersediaan tempat yang ada, jika Pelanggan menerima untuk melakukan reservasi maka admin akan melakukan pencatatan tetapi Pelanggan juga dapat memberikan penolakan kepada pihak Brizola Bistro apabila waktu dan tempat yang diinginkan tidak tersedia. (b) Pelanggan yang sudah melakukan reservasi, dapat datang langsung ke Brizola Bistro dengan terlebih dahulu mendatangi resepsionis untuk konfirmasi atas data reservasi yang telah dilakukan. Admin melakukan pengecekan data Pelanggan dengan data yang sudah tercatat pada buku reservasi kemudian akan diarahkan menuju tempat yang sudah di reservasi.

### Analisis Permasalahan

Pada proses sistem yang berjalan saat ini pada Briroza Bistro terdapat beberapa permasalahan yang terjadi yang digambarkan menggunakan diagram ishikawa fishbone (Hijrah & Maulidar, 2021), yang terlihat pada gambar 3 berikut ini:



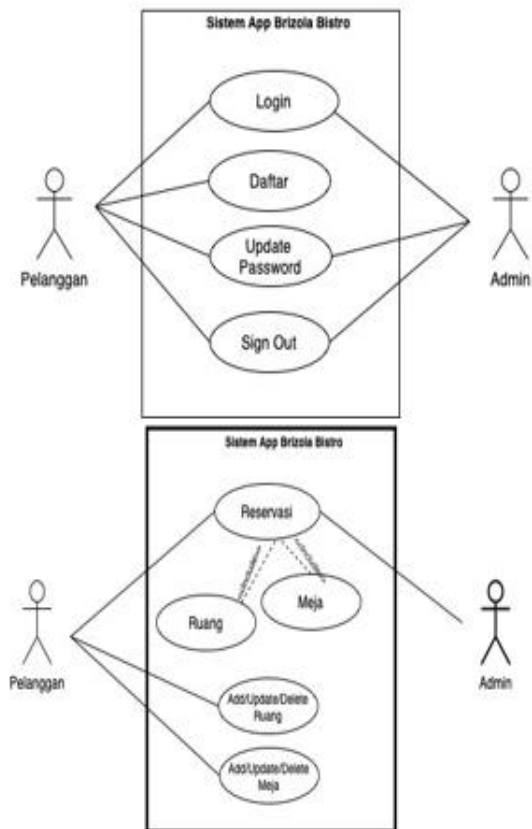
**Gambar 3 Fishbone Diagram**

Pada Gambar 3 menggambarkan analisis permasalahan yang terdapat pada Brizola Bistro yang dikelompokkan dalam 3M Faktor yaitu:

- a. Method
  - 1) Pelanggan sering terjadi tidak kesesuaian data dengan pihak Brizola
  - 2) Pencatatan reservasi masih dengan cara konvensional.
- b. Man
  - 1) Kurangnya respon Brizola Bistro terhadap Pelanggan pada saat melakukan reservasi melalui hp atau pesan
  - 2) Tidak terdapat karyawan karyawan yang fokus menangani reservasi
- c. Machine
  - 1) Belum tersedia reservasi melalui Aplikasi mobile
  - 2) Pelanggan merasa kecewa karena harus mengantri dan menunggu lama saat melakukan reservasi.

### Model Sistem

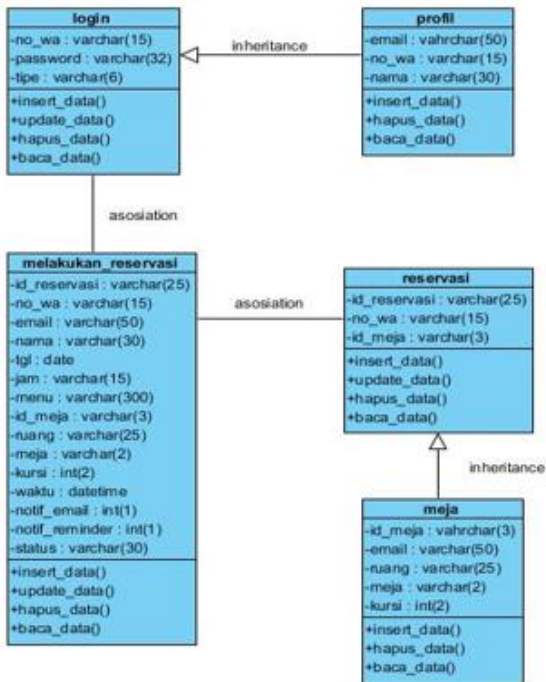
*Use Case Diagram* merupakan interaksi antara aktor dengan sistem informasi yang dibuat dan yang mendeskripsikan tentang apa yang dikerjakan oleh actor atau sebuah deskripsi fungsi dari sebuah sistem yang berspektif dari sisi pengguna (Sukamto & Shalahuddin, 2018). Berikut ini adalah gambaran use case Aplikasi Brizola Bistro yang terlihat pada Gambar 4 berikut:



**Gambar 4 Use Case Diagram**

### Model Data

Pada Penelitian ini model data digambarkan menggunakan *Class Diagram* yang merupakan penggambaran hubungan antara *class* dan objek serta bagaimana cara agar satu dan yang lainnya dapat saling berkolaborasi didalam sebuah struktur sistem (Sukamto & Shalahuddin, 2018), yang terlihat pada Gambar 5 berikut:

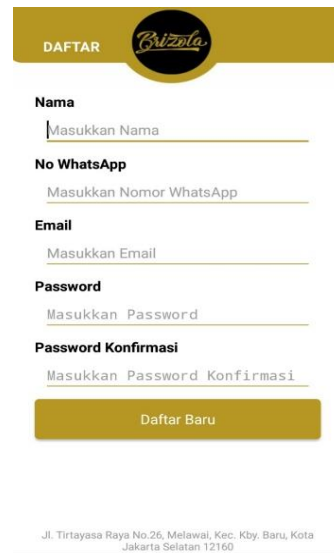


**Gambar 5 Class Diagram**

Pada Gambar 5 yang menggambarkan hubungan antar Class profil merupakan inheritance atau pewarisan ke class login atau disebut juga dengan generalization yang artinya class profil memiliki atau mewarisi atribut dan metode dari class login. Sedangkan hubungan class login dengan class melakukan\_reservasi adalah asosiasi yang artinya hubungan antara keduanya bersifat statis.

**Interface Sistem**

Halaman muka sistem hasil struktur menu yang sudah dibuat sebelumnya, maka selanjutnya perlu dirancang layout atau gambaran obyek apa saja yang akan digunakan untuk membuat aplikasi Brizola Bistro, berikut ini adalah rancangan seluruhnya:



**Gambar 6 Halaman Daftar**

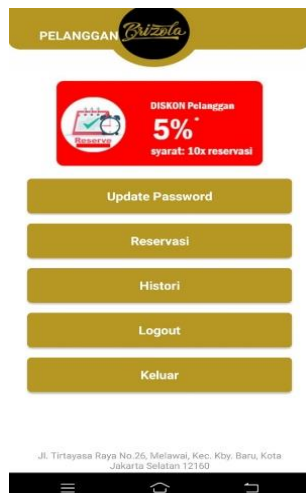
Pada Gambar 6 merupakan *interface* untuk pelanggan dapat melakukan input data seperti nama, No. Whatsapp, email, Password, Password Konfirmasi yang berfungsi untuk melakukan reservasi melalui mobile aplikasi yang telah dibuat.



**Gambar 7 Halaman Login**

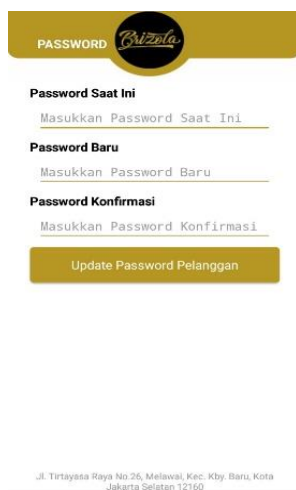
Pada Gambar 7 merupakan halaman yang terbuka saat aplikasi dijalankan, dari halaman ini maka dapat melakukan akses untuk melihat halaman menu, halaman bistro, dan halaman daftar. Halaman MENU digunakan untuk melihat daftar

menu makanan dan minuman yang tersedia di Brizola Bistro, kemudian halaman BISTRO adalah halaman yang dapat digunakan untuk memperkenalkan Brizola Bis-tro kepada pelanggan, kemudian link DAFTAR dapat digunakan untuk mendaftarkan diri calon pelanggan agar nantinya dapat melakukan reservasi melalui aplikasi.



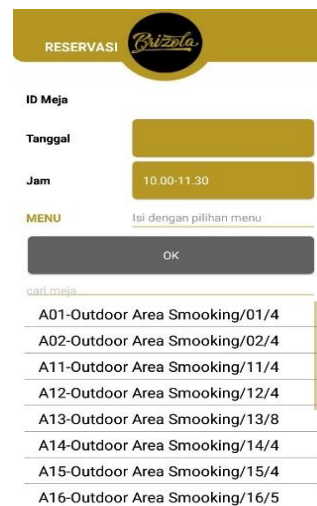
**Gambar 8 Halaman Beranda Pelanggan**

Pada Gambar 8 merupakan halaman yang akan ditampilkan jika pelanggan berhasil di validasi nomor whatsapp dan passwordnya dan dari beranda ini, pelanggan dapat mengakses menu lain seperti update password, reservasi, histori, logout, dan keluar.



**Gambar 9 Halaman Update Password Pelanggan**

Halaman ini merupakan halaman yang akan ditampilkan jika pelanggan ingin melakukan perubahan terhadap passwordnya dengan mengisi data yang diminta Seperti tertera pada Gambar 9.



**Gambar 10 Halaman Reservasi Pelanggan**

Pada halaman ini, pelanggan dapat melakukan reservasi sesuai dengan tanggal, jam kedatangan, catatan untuk menu yang akan dipesan, pilihan ID meja juga dapat dipilih di bagian bawah. Setelah semua validasi berhasil dilakukan, maka reervasi oleh pelanggan akan disimpan, yang terlihat pada Gambar 10.



**Gambar 11 Halaman Halaman Histori**

Pada Gambar 11 merupakan halaman histori untuk data histori pesanan pelanggan yang akan muncul dan dapat dilihat serta dibatalkan jika memang ingin melakukan pembatalan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi Brizola Bistro berbasis *mobile app* yang dirancang dan dibangun ini dapat membantu mengatasi permasalahan pada proses reservasi, sehingga dengan aplikasi, pelanggan tidak lagi kesulitan dalam melakukan reservasi. Kepuasan pelanggan terhadap aplikasi reservasi ini juga dapat meningkatkan loyalitas, sehingga *retention* pelanggan yang merupakan bagian dari CRM dapat membantu meningkatkan penjualan secara tidak langsung. Dengan memfasilitasi reservasi yang baik, maka Brizola Bistro tidak kehilangan kesempatan untuk di datangi oleh pelanggan. Dengan penambahan notifikasi berupa email juga membantu pengingat yang baik untuk pelanggan, termasuk notifikasi reminder terakhir 1 hari sebelum tanggal reservasi, pelanggan akan menerima email sekali lagi sebagai reminder terakhir.

## REFERENSI

- [1.] Andryanto, F., & Hidayat, M. (2021). Sistem Reservasi Homestay Di Kawasan Dieng Berbasis Website. *Jurnal Device*, 11(2), 48–52.
- [2.] Anees, R. T., Nordin, N. A., Anjum, T., Cavaliere, L. P. L., & Heidler, P. (2020). Evaluating the Impact of Customer Relationship Management (CRM) Strategies on Customer Retention (A Study of Fast Food Chains in Pakistan). *Business Management and Strategy*, 11(2), 117–133.
- [3.] Dhama, A. M. S., Sonia, D., & Agustin, C. (2021). Pembuatan Aplikasi Reservasi Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *JITTER: Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 7(3), 223–228.
- [4.] Handayani, D., Hendarman, H., & Putri, W. Y. (2019). Sistem Informasi Reservasi Tiket Bioskop Berbasis Android. *Jurnal Algoritma*, 16(2), 73–78.
- [5.] Hijrah, H., & Maulidar, M. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Manajemen Inventaris Menggunakan Metode Fishbone. *JTMI:Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 7(2), 95–102.
- [6.] Khusna, A. N. (2019). Impelementasi Sistem Reservasi Online Pada Toko Kolega Yogyakarta. *JUTEI:Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 3(1), 75–83.
- [7.] Mardiah, A., Na'am, J., & Kurnia, H. (2018). Perancangan Aplikasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan pada Toko Lusi Ana Gorden Lubuk Alung Berbasis Web dengan Menggunakan PHP DAN MYSQL. *Jurnal KomtekInfo*, 5(2), 122–127.
- [8.] Rahmatya, M. D., Wicaksono, M. F., & Mubarak, M. N. (2020). Layanan Reservasi Online di Orchid Forest. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 10(1), 62–70.
- [9.] Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak (Edisi Revisi)* (Revisi). Informatika.
- [10.] Suwarno, I. C. W., & Martini, E. (2021). Peran Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: studi Kasus Di Hotel Zaen Syariah Solo. *EProceedings of Management*, 8(2), 995–1003.
- [11.] Vicente, G.-N., Oltra-Badenes, R., Gil-Gomez, H., & Fernández, A. I. (2021). Customer relationship management (CRM) and Innovation: A qualitative comparative analysis (QCA) in the search for improvements on the firm performance in winery sector. *Technological Forecasting and Social Change*, 169. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j>

- techfore.2021.120838  
[12.] Wicaksono, M. F., & Hamsir, I. K.  
(2019). Sistem Informasi Reservasi  
Restoran. *JAMIKA:Jurnal Manajemen  
Informatika*, 9(1), 9–16.