

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

7.1 Simpulan

1. Jadwal kunjungan *Salesman* dilaksanakan dengan jadwal pasti untuk meningkatkan loyalitas merek yang merupakan fungsi proses psikologi (*decision making*). Kunjungan *Salesman* bukan lagi untuk meningkatkan omzet penjualan, namun untuk merawat dan memelihara *customer*, sehingga mempengaruhi persepsi (*perception*) dan rasa percaya (*confidence*) pelanggan terhadap produk perusahaan.
2. Perlunya laporan mengenai frekuensi pemesanan ulang masing-masing *outlet*, sehingga bisa menentukan apakah *customer (outlet)* tersebut loyal.
3. Perlunya dibuat laporan pembelian per wilayah untuk mengetahui wilayah yang paling banyak ataupun kurang memberikan kontribusi bagi perusahaan. Dengan mengetahui perbandingan, maka perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat untuk masing-masing wilayah.
4. Perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai hasil pelaksanaan strategi pemasaran perusahaan dengan menggunakan *Website*.

7.2. Saran

1. Dengan menggunakan sarana *Website*, perusahaan dapat lebih mudah dan lebih cepat memasarkan dan mengenalkan produknya pada *customer*.
2. Perpaduan antara strategi CRM dan *Website* dapat membantu perusahaan untuk mencapai pelanggan ataupun calon pelanggan dengan cepat, serta mempermudah terjadinya transaksi yang secara otomatis dapat menghemat banyak biaya yang harus dikeluarkan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Berners-Lee, Tim, Robert Cailliau, Ari Luotonen, Henrik Frystyk Nielsen, and Arthur Secret, 1994. *"The World-Wide Web"*. Communications of The ACM 37, no. 8.
- Du Plessis, Pj & Rousseau, GG & Blem, Nh, 1991. *Consumer Behavior, A south African Perspective*, Pretoria, Sigma.
- Engel, JF, Blackwell, RD & Minard, PW, 1995. *Consumer Behaviour, International Ed*, Florida, Dryden.
- Gronroos, C, 1990. *Service Management and Marketing : Managing The Moments of Truth in Service Competition*, Lexington, MA : Lexington
- Hawkin, Best, Coney, 2003. *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, Ninth Edition, Mc Graw Hill.
- Assael, Henry, 1992. *"Consumer Behavior and Marketing Action"*, PWS-KENT Publishing Company.
- Hoffer, Jeffrey A., Mary B. Prescott, and Fred R. Mc Fadden, 2002. *Modern Database Management*, Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Keefe, Lisa M, 2004. What is The Meaning of Marketing ? Marketing News Sept Chicago II : *American Marketing Association*.
- Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon, 1994. *Management Information System: Organization & Technology in The Networked Enterprise*, International Edition, Prentice Hall.
- Kotler, P., Swee Hong Ang, Siew Meng Leong, and Chin Tiong Tan, 1996. *Marketing Management: An Asian Perspective*, Singapore: Prentice Hall.
- Liuranti Honggo, Widjojo, 2003. *"Sistem Informasi Pemasaran Yang Menghasilkan Competitive Advantage pada PT. TJ Di Surabaya"*. Tesis tidak diterbitkan. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala.
- Lovelock, C & Wright, L, 2002. *Services Marketing*, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Mc Leod, Raymond, 2004. *Management Information System*, International Edition, Prentice Hall International.

- McLeod Jr., Raymond, and George Schell, 1996. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Nasution, 1996. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Edisi ke-2. Bandung: Tarsito.
- O'Brien, James A, 2004. *Management Information System "Managing Information Technology in The Business Enterprise"*, International Edition, McGraw-Hill.
- Payne, A, 1993. *The Essence of Service Marketing*, Prentice-Hall, New York.
- Raju, PS., 1995. "Consumer Behavior in Global Markets: The A-B-C-D Paradigm And It's Application to Eastern Europe and The Third World, *Journal of Marketing*, Vol 12, Halaman 37-57.
- Schiffman, Leon G, dan Kanuk Leslie Lazar, 1987. *Consumer Behavior*, Second Edition, Prentice Hall Inc, Englewood, New Jersey.
- Stanton J, William, 1981. *Fundamental of Marketing*, Mc. Hill, Kongakusha, Ltd, Tokyo.
- Sutisna, 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Rosdakarya, Bandung.
- Stone, Merlin, Neil Woodcock, dan Liz Machtynger, 2001. "*The Art of Marketing*", First Editon, London.
- Stephen S. Tax, Stephen W. Brown, and Murali Chandrashekar, 1998. "Customer Evaluation of Service Complaint Experiences : Implications for Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, Vol 62 (April).
- Tjiptono, F, 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta.