

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Mega Jaya Net Palembang, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa *Customer relationship management* (pemasaran berkelanjutan, pemasaran individu, program kemitraan) telah diterapkan pada perusahaan PT Mega Jaya Net Palembang.
2. Berdasarkan hasil uji regresi berganda bahwa *Customer relationship management* dalam tiga indikator yaitu pemasaran berkelanjutan, pemasaran individu, program kemitraan mempunyai pengaruh dan hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam pembelian Produk Cat Rumah.
3. Dari hasil persamaan regresi maka variabel *customer relationship management* yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Mega Jaya Net Palembang adalah program kemitraan, hal ini disebabkan karena variabel program kemitraan mempunyai nilai *standardized* yang terbesar jika dibandingkan dengan variabel pemasaran berkelanjutan dan pemasaran individu.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang bisa diberikan antara lain:

1. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk bisa melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain ataupun mengganti *model Customer Relationship Management*, dikarenakan ada berbagai macam model teori yang membahas tentang permasalahan tersebut. Diharapkan juga penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dapat memperluas lokasi, misalnya melakukan penelitian terhadap konsumen pembelian Cat rumah yang lain

2. yang dapat dilakukan diluar kota Palembang yang berarti jangkauannya akan lebih luas lagi.
3. Bagi pelanggan, disarankan untuk memahami kegiatan *Customer Relationship Management* dan berperan aktif memberikan timbal balik seperti memberikan kritik maupun saran supaya perusahaan dapat memahami keinginan pelanggan sehingga pelanggan pun dapat menikmati fasilitas dengan nyaman dan maksimal.
4. Bagi perusahaan yaitu PT. Mega Jaya Net Palembang dan pelayanan pelanggan disarankan untuk memperdalam kegiatan *Customer Relationship Management* untuk mempertahankan Pelanggan dalam jumlah besar memberikan tantangan tersendiri bagi perusahaan agar pelanggan tetap loyal terhadap layanan penjualan disaat banyak pesaing bermunculan. Dari hasil penelitian, responden memberikan nilai sangat baik terhadap kegiatan *Customer Relationship Managament* yang dilaksanakan oleh perusahaan. Menjalin interaksi dengan pelanggan menjadi faktor yang dominan untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan. Sehingga, diharapkan pihak perusahaan semakin intens dalam berhubungan dengan pelanggannya.