

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada HH Music Entertainment, maka penulis akan mencoba menarik beberapa kesimpulan dan mengemukakan saran-saran mengenai pelaksanaan Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management disingkat-CRM*). Berikut ini adalah hasil penelitian yang berhasil penulis rangkumkan dalam bentuk kesimpulan-kesimpulan, yaitu:

1. Secara umum, informasi tentang peralatan yang dimiliki dan pencocokkan peralatan tersebut dengan kebutuhan dari konsumennya dapat dikatakan cukup, kinerja dilapangan guna memberikan hasil yang maksimal untuk kepuasan konsumen dapat dikatakan cukup dan cara menjaga loyalitas dari konsumen atau pelanggan dengan memberikan kemudahan pembayaran, potongan harga dari HH Music Entertainment juga dapat dikatakan cukup
2. Pengaruh Manajemen Pemasaran Hubungan terhadap loyalitas konsumen di HH Music Entertainment memiliki pengaruh positif, serta signifikan terhadap pelanggan hal ini dapat dibuktikan dengan adanya 8 orang responden (53,33 %) merupakan konsumen yang bisa dikatakan konsumen tetap, 7 orang responden (46,67 %) merupakan konsumen baru,

yang 2 responden diantara konsumen baru merupakan konsumen yang disarankan oleh pelanggan tetap, dari total 15 orang pelanggan HH Music Entertainment yang diwawancara. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada rasa loyalitas dalam benak pelanggan dari HH Music Entertainment.

5.2 Saran

Saran-saran yang penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada HH Music Entertainment adalah sebagai berikut :

1. Untuk menangani pelanggan baru.

Diharapkan pemilik maupun karyawan dari HH Music Entertainment lebih mengembangkan inovasi seperti peremajaan peralatan (pengeras suara, mixer, mix, penerangan, peralatan musik). agar konsumen merasa jelas perbedaan HH Music Entertainment berbeda dengan *music entertainment* yang lain, selain informasi secara lisan, sertai dengan daftar peralatan yang diberikan kepada konsumen guna mempermudah pelanggan lebih mengerti akan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh HH Music Entertainment.

2. Untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan

Diharapkan pemilik maupun karyawan dari HH Music Entertainment lebih mengembangkan komunikasi dengan pelanggan agar keperluan yang dibutuhkan pelanggan benar pada porsinya, adapun dengan melebihi porsi

rasa puasa tidak akan tercapai. Dan lebih mengembangkan kemitraan dengan menghubungi pelanggan-pelanggan tetap yang sering mengadakan acara seperti *event organizer* (EO)., adanya pantauan langsung terhadap kinerja karyawan dilapangan agar setiap kekurangan dapat dengan segera di perbaiki demi tercapainya kepuasan dari konsumen.

3. Untuk mempertahankan pelanggan.

Diharapkan agar pamilik lebih mengingatkan, mengawasi karyawan guna mempertahankan kinerja baik yang selama ini diingat oleh konsumen. Karena pegawai yang memiliki kinerja yang baik dapat melayani konsumen dengan baik pula. Adanya keleluasaan kontrak kerja dengan pelanggan, adanya prioritas utama yang ditawarkan kepada pelanggan karena kurangnya komunikasi yang dibangun dengan pelanggan. Serta menerapkan pencatatan terhadap profil pelanggan agar dapat di mengerti dan memenuhi setiap kebiasaan dari pelanggan tersebut