



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan analisis terhadap program *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh Century HealthCare menggunakan MemberCard untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka penulis menyimpulkan antara lain :

5.1 Kesimpulan

Century HealthCare mendefinisikan CRM sebagai bentuk strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka Century HealthCare terus mengembangkan dan membangun outlet-outlet yang strategis, untuk kemudahan mendekati diri dengan masyarakat. Century menggunakan MemberCard sebagai fasilitas yang diharapkan mampu membuat konsumen *aware* dengan Century HealthCare dan merasakan berbagai keuntungan seperti diskon, dan promo saat menggunakan MemberCard. Melalui MemberCard, Century berhasil untuk memberikan kemudahan dan keuntungan bagi konsumen yang ingin membeli produk di Century. Tidak hanya itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Century terbukti membuat konsumen merasa nyaman untuk membeli produk yang mereka cari di outlet Century, terlebih dari hasil survei penulis, harga produk yang ditawarkan oleh Century lebih bersaing, ketimbang kompetitornya. Century juga menawarkan

fasilitas yang menjadi kelebihan dari pesaingnya, seperti layanan antar yang membuat konsumen semakin nyaman dan efisien dalam menghemat waktu dan tenaga mereka, serta beberapa outlet yang buka selama 24 jam untuk melayani konsumen di saat yang tidak terduga. Program MemberCard merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Century untuk merasakan kemudahan dan keuntungan menjadi pelanggan setia Century HealthCare

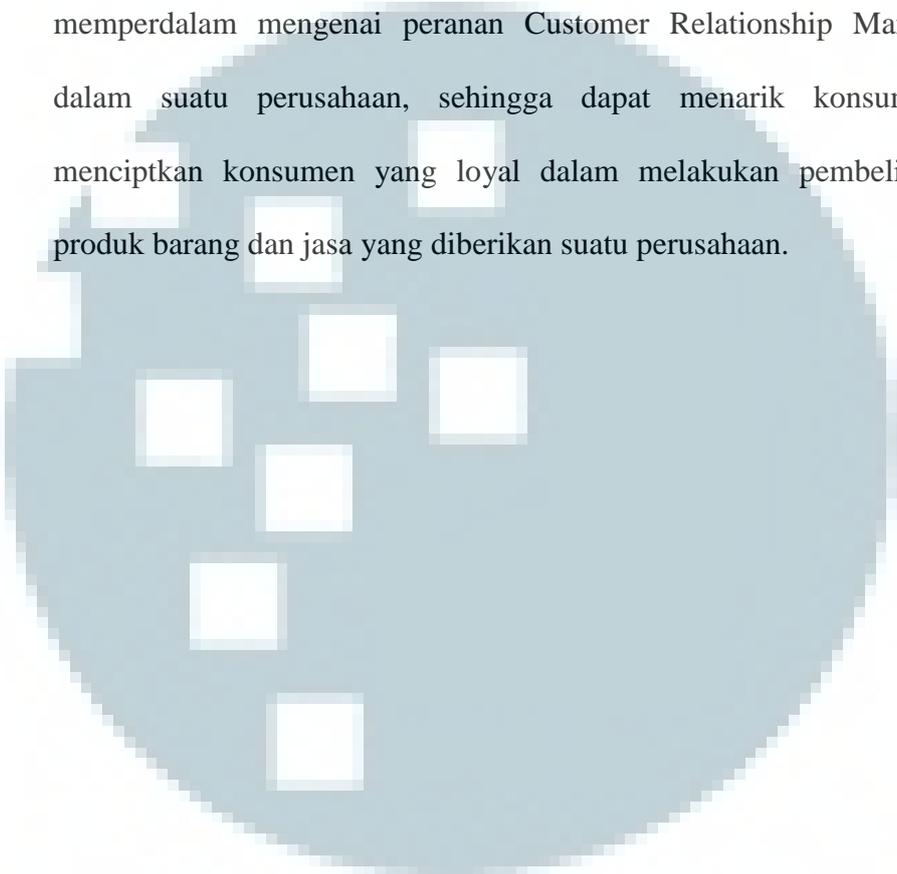
5.2 Saran

5.2.1 Praktis

1. Century HealthCare harus lebih mempromosikan atau mengenalkan program MemberCard agar konsumen memiliki pengetahuan mengenai kegunaan kartu tersebut serta keuntungan yang akan didapatkan dalam jangka waktu panjang.
2. Century HealthCare harus menetapkan standarisasi pelayanan di outlet-outlet agar konsumen mengetahui ciri khas bentuk pelayanan dari Century.
3. Program MemberCard hendaknya diperluas dengan prinsip *Customer Care*, sehingga konsumen akan merasa lebih diperhatikan selain mendapatkan keuntungan menjadi member.
4. Century hendaknya memasukan penggunaan MemberCard dengan melakukan kerja sama dengan klinik, dan rumah sakit, karena secara tidak langsung dapat menarik perhatian masyarakat tentang MemberCard itu sendiri.

5.2.2 Akademis

Diharapkan untuk penelitian berikutnya, peneliti akan lebih memperdalam mengenai peranan Customer Relationship Management dalam suatu perusahaan, sehingga dapat menarik konsumen dan menciptakan konsumen yang loyal dalam melakukan pembelian suatu produk barang dan jasa yang diberikan suatu perusahaan.



UMN