



### **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

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1.Simpulan

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai strategi *Customer Relationship Management* di HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading selama 2012, peneliti mendapatkan kesimpulan sesuai dengan penelitian terhadap strategi *Customer Relationship Management* HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading. Beberapa kesimpulan yang peneliti simpulkan adalah sebagai berikut :

1. HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading sebagai satu-satunya hotel berbintang 4 di kawasan sentra kelapa gading dan berkonsep bisnis ini memiliki pasar pelanggan yang besar terbukti dengan hasil wawancara dari Revenue Manager dari HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading sendiri yang menyebutkan tingkat okupensi kamar rata-rata setiap bulannya adalah 95 persen dan menang diantara kompetitor. Hal tersebut terbukti bedasarkan data yang didapat peneliti mengenai index *review* pelanggan HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading.
2. Tingkat pelanggan HARRIS Hotel 7 Conventions Kelapa Gading adalah kelas menengah keatas dengan konsep hotel untuk pelaku bisnis. Dari tingkat pelanggan tersebut, pihak HARRIS melakukan

strategi *Customer Relationship Management* dengan menggunakan konsep dan strategi *Customer Relationship Management* menurut Peppers dan Rogers yang berisikan empat tahap yaitu *Customer Identify*, *Customer Differentiate*, *Customer Interact* dan *Customer Customize*. Melalui empat tahap tersebut, HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading dapat melakukan program *Customer Relationship Management* dengan baik dan tepat sasaran terhadap pelanggan.

3. Dengan berbagai program *Customer Relationship Management* yang telah dilakukan selama tahun 2012, pihak HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading telah mendapatkan banyak keuntungan berupa respon yang positif dan baik dari pelanggan. Selain itu dengan program *Customer Relationship Management* dapat menjaga loyalitas pelanggan terhadap HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading. Tentunya hal tersebut terbukti sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Wendy Christ Hadi mengenai tingkat hunian yang tinggi perbulannya dan menjadi nomor satu diantara kompetitor. Keberhasilan Kegiatan *Customer Relationship Management* HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading dapat dilihat melalui *index* dari Tripadvisor yang menyatakan bahwa 40 dari 105 menyatakan *service Excellent* dan 44 dari 105 menyatakan *service* yang didapat *Very Good*. HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading juga mendapatkan nilai yang

tinggi dengan rata-rata 8,2 dari Agoda.com dan 8.5 dari Booking.com.

## 5.2.Saran

Bagi peneliti, saran merupakan suatu hal yang penting bagi kemajuan suatu penelitian. Sehingga peneliti akan memberi saran kepada perusahaan dimana peneliti melakukan penelitian serta saran terhadap kampus dimana peneliti menempuh pendidikan.

1. Berdasarkan data yang didapat peneliti mengenai index kepuasan pelanggan yang digunakan peneliti berdasarkan *website* Tripadvisor, masih terteranya *service* yang buruk menurut pelanggan. Saran peneliti adalah untuk memperbaiki dan melakukan kontak langsung terhadap pelanggan yang memiliki pengalaman yang buruk tersebut sehingga pelanggan HARRIS tersebut dapat terpuaskan.
2. Menjadikan kontrak korporat sebagai senjata utama dalam meningkatkan pendapatan dari HARRIS Hotel. Sebagai salah satu strategi CRM, memiliki klien korporat merupakan suatu strategi positif yang meningkatkan pendapatan perusahaan dengan membuat kontrak dengan perusahaan. Saran peneliti adalah untuk memperbanyak klien korporat sehingga HARRIS Hotel & Conventions Kelapa Gading mendapat keuntungan yang berlipat.
3. Pihak kampus seharusnya lebih memberi pengarahan dalam pengerjaan skripsi sehingga mahasiswa yang mengambil skripsi yang

bertepatan dengan kewajiban kerja magang tidak kewalahan dalam menyelesaikan kedua tanggung jawab nya tersebut.

