

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai strategi *customer relationship management* PT Media Suara Rakyat dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan strategi *customer relationship management* PT Media Suara Rakyat dalam mempertahankan loyalitas pelanggan sudah dilakukan dengan apa yang seharusnya dilakukan. Akan tetapi, PT Media Suara Rakyat belum memaksimalkan penggunaan media sosialnya. Hal ini terlihat dari masih sedikitnya jumlah pelanggan yang mengikuti akun resmi PT Media Suara Rakyat. Dalam menjaga loyalitas pelanggannya CRM Media Suara Rakyat memberikan diskon-diskon menarik dan juga memberikan fasilitas-fasilitas lain seperti layanan konsultasi gratis, desain iklan secara gratis.

Saat ini PT Media Suara Rakyat dalam mengetahui kepuasan pelanggan, Media Suara Rakyat membuat sebuah angket yang dinamakan angket suara pelanggan, melalui angket tersebut Media Suara Rakyat dapat mengetahui sudah sampai mana seorang pelanggan mengetahui produk yang dikeluarkan oleh Media Suara Rakyat. Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan Media Suara Rakyat menggunakan beberapa media sosial untuk berkomunikasi dengan pelanggannya. Dan juga untuk memudahkan pelanggannya saat ini Media Suara Rakyat membuat *e-paper* yang dapat diunduh secara gratis melalui laman Mercusuar.

5.2 Saran

Setelah dilakukannya penelitian ini, dapat ditemukan saran akademis dan saran praktis, beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan penelitian kuantitatif dan dapat dijadikan acuan penelitian selanjutnya untuk meneliti pengaruh strategi *customer relationship management* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan untuk mengukur efektifitas dari strategi *customer relationship management* yang sudah dilakukan oleh PT Media Suara Rakyat dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga topik mengenai MPR dapat lebih luas dan memperkaya literature dalam bidang MPR.

5.2.2 Saran Praktis

1. PT Media Suara Rakyat sebaiknya memaksimalkan penggunaan media sosial resminya untuk mengetahui apabila adanya keluhan atau masukan dari pelanggan Media Suara Rakyat yang disampaikan melalui media sosial tersebut.
2. Akan lebih baik PT Media Suara Rakyat dapat selalu memberikan tanggapan kepada pelanggannya terutama apabila ada hal yang bersangkutan dengan keluhan dari pelanggan.

3. Saat ini PT Media Suara Rakyat mengumpulkan data dengan melakukan pemetaan saja. PT Media Suara Rakyat harus lebih detail lagi dalam mengumpulkan data pelanggan agar dapat membuat strategi lebih terfokus dan tepat sasaran.