

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah menerapkan analisis data pelanggan, personalisasi layanan, komunikasi multikanal, program *loyalty and reward*, umpan balik pelanggan, dan peningkatan pengalaman pelanggan *mobile*, 3ries vape store berhasil menggabungkan berbagai strategi CRM untuk membangun hubungan yang lebih kuat dan personal dengan pelanggan mereka. Analisis data membantu memahami preferensi pelanggan, sementara personalisasi layanan menciptakan pengalaman belanja yang berbeda, komunikasi multikanal memastikan informasi dan promosi mencapai pelanggan melalui berbagai platform, dan program *loyalty and reward* memberikan dorongan untuk berbelanja, umpan balik pelanggan digunakan untuk terus meningkatkan layanan, dan peningkatan pengalaman *mobile* memudahkan akses belanja. Strategi-strategi ini dapat meningkatkan penjualan dan loyalitas pelanggan, membedakan 3ries vape store dari pesaing, dan mendorong pertumbuhan bisnis di kabupaten Tangerang.

Kesimpulannya, penerapan strategi CRM menyeluruh di 3ries vape store menunjukkan bahwa kombinasi analisis data pelanggan, personalisasi layanan, komunikasi multikanal, program *loyalty and reward*, umpan balik pelanggan, dan peningkatan pengalaman *mobile* dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada bisnis. Strategi-strategi ini tidak hanya membantu 3ries vape store memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara keseluruhan. Dengan berfokus pada pendekatan yang terpersonalisasi dan multikanal, 3ries vape store mampu menjalin hubungan yang lebih erat dan bermakna dengan pelanggannya, yang pada gilirannya mendorong peningkatan penjualan dan loyalitas pelanggan.

Secara konsisten menerapkan strategi-strategi ini adalah kunci keberhasilan 3ries vape store di kabupaten Tangerang. Dengan memanfaatkan teknologi dan data

untuk memahami perilaku pelanggan, serta memberikan pengalaman belanja yang mudah melalui berbagai kanal, 3ries vape store dapat terus berkembang dan bersaing. Kesuksesan ini menegaskan pentingnya CRM dalam menciptakan nilai jangka panjang bagi bisnis dan pelanggannya,

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan berguna sebagai referensi untuk penelitian lanjutan yang berfokus pada strategi komunikasi *customer relationship management*. Penelitian selanjutnya dapat menyelidiki berbagai subjek untuk mengetahui bagaimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh pada subjek lain.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan, saran yang peneliti dapat berikan kepada pihak 3Ries Vape Store adalah Menambah program *loyalty and reward* agar apa yang sudah dilakukan programnya tidak dilakukan berulang-ulang, dan dengan menambah program *loyalty and reward* dapat membantu 3ries vape store dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan berbagai variasi melalui program.