



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

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi *customer relationship management* Hotel Sheraton Bandara produk *banquet* dalam menjaga loyalitas pelanggan, didapatkan Hotel Sheraton Bandara yang merupakan naungan dari *Starwood Group Inc* telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan serangkaian instruksi kerja yang sangat terperinci dan jelas dalam menjaga loyalitas pelanggan. Selain itu, Hotel Sheraton Bandara juga didukung oleh sistem informasi dan komunikasi yang modern untuk mendukung penjualan para sales. Akan tetapi, lokasi keberadaan Hotel Sheraton Bandara yang letaknya jauh dari pusat kota mengakibatkan *image* yang tercipta dalam benak publik ialah Hotel Sheraton Bandara merupakan hotel transit. Oleh karena itu, divisi sales dan marketing Hotel Sheraton Bandara menaikkan jumlah target pendapatan (*revenue*) dalam penjualan kamar (*room*).

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut beberapa saran berdasarkan saran akademis dan saran praktis.

5.2.1 SARAN AKADEMIS

Dalam konteks akademis, penulis berharap bahwa ada keberlanjutan mengenai penelitian dengan topik *customer relationship management* untuk

menjaga loyalitas pelanggan sehingga ada pembaharuan dan pembelajaran baru dalam ilmu ini.

5.2.2 SARAN PRAKTIS

Dalam konteks praktis, berikut saran berdasarkan hasil penelitian :

1. Team sales produk banquet perlu melakukan kerjasama dengan pemasok untuk meningkatkan awareness. Jasa pemasok sangat berperan penting untuk membantu menyediakan informasi kepada khalayak yang tidak dapat dijangkau oleh team sales banquet itu sendiri.
2. Hotel Sheraton Bandara perlu untuk mengadakan event untuk banquet agar mengundang perhatian public.
3. Hotel Sheraton Bandara memerlukan tenaga seorang Public Relations untuk menangani public.

UMMN