

BAB V

PENUTUP

1. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil uji penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi H1 diterima.
2. Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi H2 ditolak.
3. Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa untuk variable kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Jadi H3 diterima.
4. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan secara simultan antara pengaruh manajemen hubungan pelanggan, kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Jadi H4 diterima.

2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat ditemukan beberapa saran yang menjadi pertimbangan dan manfaat bagi perusahaan PT. Mastha Medicalindo Internasional adalah :

1. Saran Praktis.

- a) Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan adanya renovasi dan peningkatan fasilitas ruangan untuk menambah kenyamanan konsumen ketika berkunjung untuk melakukan pembelian alat kesehatan di PT Mastha Medica. Karyawan yang berpengetahuan luas mengenai produk alat kesehatan yang dipasarkan sangat diperlukan. Hal ini guna menunjang kepercayaan konsumen dalam menggunakan produk alat kesehatan dari perusahaan, sehingga konsumen akan merasa aman dan terjamin ketika menggunakan produk tersebut. Perbaikan-perbaikan tersebut diharapkan dapat menambah kepercayaan konsumen, kepuasan konsumen dan juga loyalitas pelanggan.
- b) Berdasarkan hasil survey melalui kuesioner loyalitas pelanggan dalam upaya peningkatan kualitas produk di dimensi kondisi produk yang dipasarkan dari segi ke *higienis*-an , bentuk kemasan dan cara penyimpanan produk alat kesehatan supaya tetap steril

harus lebih diperhatikan untuk menjamin kenyamanan konsumen ketika menggunakan produk.

- c) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa manajemen hubungan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka, strategi *customer relationship manajemen* yang telah diterapkan oleh PT. Mastha Medicalindo Internasional harus terus dipertahankan dan ditingkatkan mengingat perusahaan ini bergerak pada bidang penjualan secara *direct selling* dimana tingkat hubungan kedekatan antara perusahaan dan pelanggan merupakan hal penting. Oleh karena itu kepercayaan yang telah diperoleh dari pelanggan harus dijaga dengan baik sehingga pelanggan dapat bekerja sama demi membangun hubungan jangka panjang dan berkelanjutan.

2. Saran Akademis

- a) Penelitian yang dilakukan yang hanya melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan, sehingga diharapkan dapat dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk hasil yang lebih maksimal dan lengkap dan dari sisi efektifitas dengan menggunakan variabel yang berbeda lainnya seperti promosi , kebijakan harga, promosi, citra merek, dan lain-lain.

- b) Penelitian selanjutnya dengan topik yang sama dapat dijadikan referensi dengan menggunakan sampel yang lebih banyak, sehingga menghasilkan hasil yang lebih optimal, dan pengumpulan data primer dilakukan selain menggunakan survei/ kuesioner bisa juga menggunakan wawancara klien untuk mengumpulkan informasi yang relevan untuk hasil analisis yang komprehensif.