BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management*, *service quality*, dan *product quality* terhadap *customer satisfaction*. Menurut hasil olah data dan analisis serta pembahasan dalam bab sebelumnya, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- *Customer Relationship Management* (CRM) secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kompor gas Kunci Sukses Sejahtera cabang Tangerang. Berarti, *customer relationship management* saja belum dapat menciptakan kepuasan pelanggan pada Kunci Sukses Sejahtera cabang Tangerang. Kurangnya pengetahuan Kunci Sukses Sejahtera mengenai apa yang diingikan oleh pelanggan membuat pelanggan merasa kurang puas.

- *Service quality* secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kompor gas Kunci Sukses Sejahtera cabang Tangerang. Berarti, *service quality* saja belum dapat menciptakan kepuasan pelanggan pada Kunci Sukses Sejahtera cabang Tangerang. Penanganan masalah pelanggan yang kurang cepat membuat pelanggan merasa kurang puas.

- *Product quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kompor gas Kunci Sukses Sejahtera cabang Tangerang. Berarti, *product quality* dapat menciptakan kepuasan pelanggan pada Kunci Sukses Sejahtera cabang Tangerang. Dan jika *product quality* ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sehingga perusahaan dapat meraih keunggulan bersaing. Kunci Sukses Sejahtera dapat mempertahankan dan meningkatkan *product quality* untuk membuat pelanggan merasa puas atas

produk yang mereka beli, dengan cara melakukan inovasi layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Ilmu pengetahuan

Saran yang dapat peneliti berikan bagi ilmu pengetahuan adalah hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi ilmiah mengenai *customer relationship management*, *service quality*, *product quality*, dan *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan.

5.2.2 Manajemen

Saran yang dapat diberikan untuk PT. Kunci Sukses Sejahtera, diantaranya yaitu:

- Peneliti menyarankan Kunci Sukses Sejahtera untuk dapat terus melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas produk kompor gas, terutama pada bagian pematik api dan kualitas api. Karena dua bagian tersebut merupakan bagian yang paling sering dikeluhkan oleh para pelanggan pada saat penyebaran kuesioner. Kualitas pematik api perlu ditingkatkan agar pengguna kompor tidak perlu mencoba berkali-kali saat ingin menghidupkan kompor. Selain itu, kualitas api juga sangat penting untuk ditingkatkan. Api yang kecil dapat menghambat aktivitas memasak para pengguna kompor. Dengan api yang kecil, durasi memasak akan lebih lama karena masakan menjadi tidak cepat matang. Hal ini membuat kegiatan memasak menjadi tidak efisien. Dan berdasarkan hasil olah data, *product quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa, jika Kunci Sukses Sejahtera dapat meningkatkan kualitas produk, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

- Pada butir pertanyaan *customer relationship management* sebaiknya Kunci Sukses Sejahtera dapat lebih meningkatkan hubungan dengan pelanggan secara personal agar perusahaan dapat mengetahui apa yang diinginkan pelanggan. Jika perusahaan mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan,

selanjutnya perusahaan dapat berinovasi dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, Kunci Sukses Sejahtera perlu lebih aktif dalam berinteraksi dengan pelanggan guna meningkatkan *relationship orientation* dan pengetahuan mengenai pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan berkomunikasi dengan pelanggan, misalnya dengan membuat akun *official* di media sosial atau membuat *group* di Facebook. Untuk pelanggan yang tidak memiliki internet dapat berkomunikasi melalui telfon atau tatap muka langsung.

- Pada butir pertanyaan *service quality* sebaiknya Kunci Sukses Sejahtera dapat lebih sigap dan cepat dalam melayani pelanggan, khususnya pada saat menangani keluh kesah pelanggan. Dengan melakukan penambahan karyawan pada bagian *customer service* agar proses pelayanan dapat terselesaikan dengan cepat.