

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya tentang Implementasi Customer Relationship Management (CRM) metode kuantitatif di Reco Group Pangkalpinang, maka peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami hubungan antara teknologi, proses, data dan informasi, serta manajemen sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, karena Reco Group menyediakan informasi kesehatan, promo, dan lainnya untuk mendorong interaksi pelanggan. Sebaliknya, proses tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan karena ketidakmampuan staf layanan penjualan atau kurangnya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Data dan informasi dapat berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dengan memungkinkan Reco Group menggunakan aplikasi digital yang baik, seperti transaksi online atau penyediaan informasi yang relevan, untuk mendorong interaksi pelanggan. Sebaliknya pengelolaan sumber daya manusia tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena Reco Group yang kurang baik dalam pelayanan pelanggan seperti memenuhi kebutuhan pelanggan atau menjamin kebutuhannya, bisa jadi tidak memiliki hubungan yang kuat dengan sumber daya manusia yang ada di Reco Group. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi, proses, data, dan sumber daya manusia saling berhubungan dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang bias diberika oleh peneliti antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Reco Group dapat meningkatkan program pelatihan dan pengembangan yang berfokus pada peningkatan Customer Relationship Management kepada staf penjualan.
  - b. Menanggapi complain dari pelanggan secara responsive dan lebih baik. Tidak mengabaikan complain dari pelanggan serta dapat memberikan respon yang lebih cepat dan lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya agar bisa menggunakan objek dalam penelitian ini lebih dari satu objek sehingga dapat dilakukan perbandingan dan bias juga menambah variabel lain sebagai bahan penelitian.

