

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Untuk menghadapi persaingan, perusahaan agar menjaga loyalitas pelanggan. Karena melalui pelanggan bisnis suatu perusahaan akan tumbuh dan berkembang. Jadi perusahaan perlu upaya-upaya untuk mempertahankan pelanggan melalui strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan penerapan *relationship marketing*. Dan untuk memperoleh laba jangka panjang perusahaan harus meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, mengenai Analisis Penerapan *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan *Relationship marketing* PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang. Karena perusahaan menganggap bahwa pelanggan sangat penting dan perusahaan sangat bergantung dengan pelanggan. Jadi untuk mempertahankan pelanggan adalah : kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan konflik.
2. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT Kencana Mukti Mulyo sebagai berikut: Pertama, mempertahankan kepercayaan pelanggan dengan cara Jujur, menepati janji, mendengarkan saran kritik pelanggan dan lain-lain. Kedua, membuat pelanggan berkomitmen menggunakan jasa di PT. Kencana Mukti Mulyo dengan memberikan diskon, memberi pelayanan terbaik. Ketiga, menjalin komunikasi yang baik yang dilakukan dengan ramah dan beretika dalam berbicara, menjaga silaturahmi secara langsung maupun tidak langsung. Keempat, penanganan konflik dilakukan dengan meminta maaf dan bertanggung jawab atas ketidaknyamanan yang diterima pelanggan. Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo merupakan *comitte buyer* atau merupakan pelanggan yang loyal dilihat dari lamanya menjadi

pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo Semarang selama lebih tiga tahun dan belum pernah menggunakan perusahaan jasa lainnya. Dan diperkuat dengan adanya jumlah pelanggan yang dari tahun ketahun mengalami peningkatan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan melihat pelaksanaan Analisis Penerapan *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Kencana Mukti Mulyo. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan demi kemajuan PT. Kencana Mukti Mulyo yaitu mempertahankan kepercayaan pelanggan, menjaga komitmen serta berkomunikasi dengan pelanggan. Selain itu juga harus menerapkan penanganan konflik agar PT. Kencana Mukti Mulyo mampu menjaga loyalitas pelanggan.

C. Penutup

Alhamdulillah, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Dengan harapan semoga dapat memberi manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca budiman.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati memohon para pembaca untuk memberi kritik yang bersifat konstruktif dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.