

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penerapan strategi CRM yang dilakukan oleh pihak divisi PSCR (*Postpaid Sell Customer Retention*) secara menyeluruh, dampak yang disebabkan oleh penerapan strategi CRM di GraPARI Telkomsel Padang adalah Menjaga Relasi Dengan dijalankannya strategi CRM oleh divisi PSCR GraPARI Telkomsel Padang, bisa sangat membantu dalam menjaga relasi antara pihak Telkomsel dan juga pelanggan, dikarenakan divisi PSCR menerapkan strategi CRM ini dengan baik sehingga hubungan dengan pelanggan pun terjaga dan pihak Telkomsel juga mengetahui kecocokan produk dengan kebutuhan pelanggan melalui analisis yang dilakukan oleh divisi PSCR dengan penjualan yang telah dilakukan oleh Telkomsel.

Pihak Telkomsel sendiri juga bisa mendata produk apa saja yang paling laku /sering dibeli oleh pelanggan dan mana produk yang kurang laku/jarang dibeli oleh pelanggan, sehingga pihak Telkomsel sendiri bisa mengetahui produk mana yang cocok dengan kebutuhan masing masing pelanggan. Selain itu dilihat dari perkembangan kuantitatifnya pihak Telomsel juga mengalami pertumbuhan dari waktu ke waktu akibat dampak dari manajemen hubungan pelanggan yang dilakukan oleh Telkomsel.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil analisis serta simpulan yang diperoleh oleh peneliti saat Magang pada GraPARI Telkomsel Padang, peneliti memiliki saran antara lain:

1. Kinerja strategi *Customer Relationship Management* (CRM) pada GraPARI Telkomsel Padang diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan, karena variabel CRM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Indikator CRM yang terdiri dari *engagement*, *communication* dan *service quality* harus dipertahankan dimana ada ruang untuk perbaikan agar loyalitas pelanggan terhadap perusahaan terus tumbuh.
2. Pihak Telkomsel atau divisi PSCR merekrut orang yang setidaknya sudah ada sedikit pengalaman dalam dunia marketing dan hubungan pelanggan, sehingga bisa memaksimalkan kinerja tim agent sendiri pada saat dilapangan.
3. Pihak Telkomsel atau divisi PSCR melakukan sosialisasi kepada tim agent sehingga bisa mengurangi kesalahan pada saat di lapangan dan bisa memaksimalkan kinerja tim agent

