

BAB V

PENUTUP

Pada bab terakhir ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran yang telah didapat dari keseluruhan bab-bab yang di sajikan sebelumnya, diharapkan bisa bermanfaat bagi pembaca mengenai bagaimana penerapan *customer value* (nilai pelanggan) terhadap produk pada PT. Era Asta Marin Nusantara di Jakarta.

5.1 Kesimpulan

1. Hal positif yang didapat oleh PT. Era Asta Marin Nusantara dalam menerapkan *customer value* adalah semakin besarnya hubungan yang menguntungkan antara pelanggan dengan perusahaan, yang tentu sangat berpotensi sebagai aset terbesar di dalam bisnis.
2. *Customer value* yang diterapkan pada PT. Era Asta Marin Nusantara juga berguna sebagai strategi untuk mempertahankan pelanggan, baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.
3. Pelanggan merupakan hal penting dari perusahaan, oleh sebab itu bagaimana pun juga, pelanggan yang menentukan jumlah pembelian dari produk perusahaan, dan pelangganlah yang memberikan *profit* bagi perusahaan.
4. PT. Era Asta Marin Nusantara juga menggunakan SOP (sistem operasional prosedur) di dalam kegiatan perusahaan untuk menjual produknya. Langkah-langkah yang dilakukan seperti, *Purchase order*, Pengadaan, Produksi, pengiriman barang, *end user*, dan *after sales service*. SOP yang

digunakan oleh PT. Era Asta Marin Nusantara untuk membuat skema penjualan dari tangan produsen sampai konsumen bisa teratur serta bejalan dengan baik dan apabila terjadi masalah terhadap produk, bisa dilihat dari mana letak kesalahan yang terjadi pada urutan skema dari SOP.

5.2 Saran

Penulis menyarankan kepada pihak PT. Era Asta Marin Nusantara untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat agar bisa memenuhi keinginan dari pelanggan supaya bisa terpenuhi dengan baik. Perusahaan PT. Era Asta Marin Nusantara juga harus menekankan kepada divisi *marketing* mengenai pendekatan yang lebih baik lagi kedepannya terhadap pelanggan, dimaksudkan agar pelanggan akan menjadi terikat dengan perusahaan dan terus mengkonsumsi barang dan jasa yang dipasarkan.

