

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

CV. Berlian Utama Motor Padang merupakan salah satu perusahaan *dealear* mobil baru atau bekas yang ada di kota Padang namun seiring meningkatnya bisnis jual beli mobil bekas di kota padang CV. Berlian Utama Motor Padang mengatur strategi untuk menjaga konsumen lamanya agar tidak lari ke kompetitor yang akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Maka disusunlah strategi jitu untuk mengatasi masalah tersebut dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*.

Dengan *Customer Relationship Management (CRM)* CV. Berlian Utama Motor Padang dapat mengurangi resiko kurangnya konsumen yang lari ke perusahaan pesaing. Untuk mendapatkan keuntungan bisnis CV. Berlian Utama Motor Padang menerapkan salah satu strategi menarik, menjaga, dan meningkatkan pelanggan. Strategi ini sangat berkaitan dengan *Customer Relationship Management (CRM)*. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan setiap hubungan pelanggan, disinilah CRM diperlukan yaitu dengan mempertahankan pelanggan yang sudah didapat. Banyak cara yang dilakukan oleh CV. Berlian Utama Motor Padang agar pelanggan menjadi loyal seperti : menanggapi masalah dan keluhan yang dihadapi konsumen, memberikan hadiah khusus bagi konsumen setia, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, menyediakan berbagai layanan yang dapat mempermudah nasabah transaksi dan interaksi dengan CV. Berlian Utama Motor Padang mengadakan



bonus atau potongan harga pada pembelian produk kepada konsumen lama, dan sebagainya. Dengan demikian CV. Berlian Utama Motor Padang mengharapkan pelanggan semakin puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan CV. Berlian Utama Motor Padang, dan menjadi keuntungan bagi CV. Berlian Utama Motor Padang. Selain itu kunci utama CRM terhadap konsumen yang sudah diterapkan oleh CV. Berlian Utama Motor Padang adalah, yaitu :

1. Mengelompokkan Pelanggan

Untuk mengelompokkan pelanggan, perusahaan harus mengelompokkan pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh CV. Berlian Utama Motor Padang dari pelanggan baru hingga pelanggan lama yang loyal ke perusahaan, dimana setiap pelanggan mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda.

2. Mengkualifikasikan penawaran

Dalam mengkualifikasikan pelanggan perusahaan menghargai penawaran yang sesuai pada dirinya. Karena setiap penawaran yang di berikan pasti menjadi pertimbangan oleh pelanggan untuk bisa membeli produk yang telah di tawarkan.

3. Mempertahankan pelanggan yang telah ada

Untuk mempertahankan pelanggan yang baru sangatlah sulit, 5 sampai 10 kali lebih murah jika mempertahankan pelanggan yang telah ada.

4. Meningkatkan loyalitas pelanggan

Pelanggan yang loyal lebih menguntungkan, prestasi organisasi layanan dan dukungan kepada pelanggan harus menjurus pada



perbaikan bukannya perusakan, sehingga akan berdampak kepada citra dan nama baik perusahaan dimata pelanggan baru atau pelanggan lama.

## 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis agar dapat bermanfaat bagi CV. Berlian Utama Motor Padang dalam menjalankan penerapan manajemen hubungan pelanggan adalah :

Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dari CV. Berlian Utama Motor Padang terhadap program bonus dalam pembelian mobil *cash* karena belum semuanya konsumen atau masyarakat mengetahuinya. Program bonus yang telah diberikan CV. Berlian Utama Motor Padang adalah dalam bentuk memberikan bonus berupa aksesoris mobil, potongan harga yang cukup besar serta pelayanan service selama 1 tahun jika terjadi kerusakan pada mobil tersebut.

Perlu dilakukannya komunikasi yang efektif dalam mempromosikan produk yang ada pada CV. Berlian Utama Motor Padang. Bagaimana perusahaan bisa meyakinkan konsumen supaya bisa terpengaruh terhadap produk yang ditawarkan. Supaya konsumen CV. Berlian Utama Motor Padang yakin untuk membeli produk yang telah ditawarkan dan meningkatkan pendapatan setiap tahunnya jika banyak konsumen yang terpengaruh dengan komunikasi atau promosi dari CV Berlian Utama Motor Padang.

Perlunya peningkatan fasilitas yang diberikan kepada konsumen agar konsumen tersebut merasa nyaman dan tetap setia dengan CV. Berlian Utama Motor Padang. Fasilitas yang diberikan oleh CV. Berlian Utama Motor Padang

berupa tempat yang nyaman dan bersih. Selain dari fasilitas tersebut agar konsumen tetap setia, perusahaan harus memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap konsumen yang berkunjung ke CV. Berlian Utama Motor Padang yang akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan dan membuat pelanggan tersebut menjadi loyal dan bisa jadi media promosi secara tidak langsung bagi CV. Berlian Utama Motor Padang.

