

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* yang telah dilakukan oleh PT. Hayati Pratama Mandiri, adapun kesimpulan dari penulisan ini berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut.

1. PT Hayati Pratama Mandiri menerapkan strategi manajemen hubungan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui proses pengumpulan data pelanggan, menganalisisnya, mengidentifikasi target pelanggan, mengembangkan program *Customer Relationship Management*, dan melaksanakan program manajemen hubungan pelanggan.
2. Berdasarkan penerapan strategi *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh pihak divisi HC3 (Honda Care Customer Center) secara menyeluruh, dampak yang disebabkan oleh penerapan strategi *Customer Relationship Management* di PT Hayati Pratama Mandiri adalah Menjaga Relasi Dengan dijalankannya strategi *Customer Relationship Management* oleh divisi HC3 PT Hayati Pratama Mandiri, bisa sangat membantu dalam menjaga relasi antara pihak PT Hayati Pratama Mandiri dan juga pelanggan.

5.2 Saran

Untuk menyempurnakan penerapan manajemen hubungan pelanggan di PT Hayati Pratama Mandiri, penulis menawarkan beberapa rekomendasi berdasarkan kesimpulan di atas.

1. Sangat penting untuk menegakkan dan meningkatkan kinerja strategi *Customer Relationship Management (CRM)* di PT Hayati Pratama Mandiri, karena strategi ini mempunyai dampak besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Indikator CRM, termasuk keterlibatan, komunikasi, dan kualitas layanan, harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendorong pertumbuhan berkelanjutan dalam loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

