

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasar hasil penelitiannya, bisa disimpulkan:

1. Secara parsial CRM berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Supra Primatama Nusantara Cabang Batam.
2. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Supra Primatama Nusantara Cabang Batam.
3. Secara simultan CRM dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Supra Primatama Nusantara Cabang Batam.

5.2. Saran

Berdasar simpulan diatas, penulis memerikan saran-saran yakni:

1. Karyawan PT Supra Primatama Nusantara Cabang Batam lebih meningkatkan kepuasan pelayanannya dengan memerikan lebih banyak informasi yang terkait dengan layanannya melalui kontak pribadi pelanggan.
2. Untuk penelitian berikitnya, supaya menambahkan variabel indenpendennya yang memengaruhi kepuasan pelanggannya.