

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan diuji pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} = 3.543 > t_{tabel} = 1.9844$  yang berarti positif dan nilai  $sig = 0.000 < 0.05$  yang berarti signifikan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai  $t_{hitung} = 3.759 > t_{tabel} = 1.9844$  dan nilai  $0.000 < 0.05$  yang berarti signifikan.
3. Terdapat pengaruh antara *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Krida Perkasa Batam dengan memperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(19.360 > 3.09)$  atau signifikansi  $0.000 < 0.05$  yang berarti signifikan.

## 5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya mendapatkan kepuasan konsumen yang maksimal adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan *Customer Relationship Management* pada sepeda motor *sport*, karena *Customer Relationship Management* akan meningkatkan kepuasan konsumen dan perusahaan menjalin hubungan yang lebih lama dengan konsumen.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada sepeda motor *sport*, karena kualitas pelayanan yang baik akan membantu perusahaan untuk menjadi lebih baik lagi dan meningkatkan penjualan perusahaan tersebut.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah dengan menambah variabel di luar variabel dalam penelitian ini, misalnya adalah variabel promosi atau loyalitas. Karena dengan adanya promosi yang baik dan loyalitas yang baik bisa membantu perusahaan untuk menjadi lebih baik lagi dan meningkatkan penjualan perusahaan tersebut.
4. Saran untuk perusahaan PT Mitra Krida Perkasa Batam adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memberikan masukan dan saran kepada perusahaan supaya kedepannya akan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan puas bagi konsumen, hal tersebut banyak memberikan dampak positif juga untuk perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada saat melakukan pembelian kembali/*repeat order*(RO).