

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Merujuk pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen hubungan pelanggan dengan indikator Komitmen (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_1)
2. Manajemen hubungan pelanggan dengan indikator Komitmen (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2)
3. Manajemen hubungan pelanggan dengan indikator Komunikasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_1)
4. Manajemen hubungan pelanggan dengan indikator Komunikasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2)
5. Kepuasan Pelanggan (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2)

5.2 Saran

Berikut saran yang penulis berikan baik ke Pihak Perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya:

1. PT Caltest Engineers diharapkan dapat memperbanyak penandatanganan kerjasama jangka panjang melalui *Memorandum of Agreement* (MoU) dengan pelanggan.

2. PT Caltest Engineers diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelanggan, mempermudah akses komunikasi dan memberikan kompensasi untuk kesalahpahaman komunikasi yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan indikator lain diluar dari indikator yang telah digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.