

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *customer relationship mangement* terhadap kepuasan pelanggan dan pengolahan data yang penulis lakukan pada PT Indomobil Trada Nasional – Nissan Radin Inten maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) *Customer relationship mangement* mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 86,8% dan sisanya 13,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. hasil uji t menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}(27,994 > 1,980)$ dan memiliki signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga H_0 ditolak H_a diterima yang artinya, *customer relationship mangement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Nilai konstanta (a) sebesar 0,366, dan nilai koefisien regresi (b) bernilai positif sebesar 0,916. Sehingga persamaan regresinya $Y = 0,366 + 0,916X$

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan supaya tingkat kepuasan pelanggan di PT Indomobil Trada Nasional Radin Inten lebih meningkat lagi dan dapat memenuhi target. Adapun saran tersebut adalah

- 1) Perusahaan harus meningkatkan *customer relationship management* supaya kepuasan pelanggan meningkat. Untuk meningkatkan *customer relationship management* bisa dimulai dengan menganalisa penyebab rendahnya penilaian pelanggan terhadap konsistensi pegawai, kemudahan menghubungi bengkel serta waktu penyelesaian servis. Selanjutnya melakukan tindakan untuk mengatasinya.

- 2) Perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pembentukan kepuasan pelanggan selain dari nilai pelanggan karena masih ada 13,2% faktor lain yang mempengaruhinya.

