

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian data dari bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gartenhutte Kaffe Und Aussicht menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam aktivitas bisnisnya, hal tersebut ditandai dengan terpenuhinya indikator manusia yaitu sumber daya manusia yang ada di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht melaksanakan tugasnya secara maksimal sesuai dengan *jobdesk* pada struktur organisasi yang ada dalam melayani pelanggan. Terdapat indikator proses *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilaksanakan di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht, seperti proses kebijakan operasional, proses mengumpulkan data pelanggan, mengelola data pelanggan, dan menjalin komunikasi yang baik serta rutin meminta *feedback* dan proses promosi. Proses yang dilakukan tersebut berperan dalam kedekatan dengan pelanggan karena terjadinya komunikasi yang ramah dan informatif yang mana hal tersebut mendorong pelanggan untuk datang kembali. Dalam pelaksanaan *Customer Relationship Management* (CRM), Gartenhutte Kaffe Und Aussicht menggunakan teknologi untuk mendukung operasional dan untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi.
2. Peran dari *Customer Relationship Management* (CRM) membantu pihak manajemen dan juga karyawan yang ada di Gartenhutte Kaffe Und

Aussicht dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan memberi pelayanan yang maksimal sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Dengan adanya sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang ramah, dan kemampuan dalam membangun hubungan emosional dengan pelanggan seperti, pemberian kue ulang tahun saat merayakan ulang tahun di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht menjadikan pelanggan merasa dekat dan melakukan pembelian berulang yang ditunjukkan dengan berkunjung minimal dua kali. Dengan proses promosi yang sistematis, strategi *upselling* atau *cross-selling* dan penyampaian informasi produk yang tepat membuat pelanggan tertarik mencoba produk lain tiap kali berkunjung. Peran manusia sangat penting terlebih perihal berhubungan langsung dengan pelanggan, adanya pelayanan yang sangat baik dan profesional dari pihak Gartenhutte Kaffe Und Aussicht menjadikan pelanggan memberikan rekomendasi kepada orang lain dengan membuat *story* pada media sosial yang dimiliki atau merekomendasikannya secara langsung kepada teman atau keluarganya. Pelanggan juga menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing, yang mana meskipun pesaing memiliki produk baru, pelanggan tidak tertarik untuk mencobanya karena pelanggan merasa terikat dengan layanan yang diberikan, misalnya kemudahan transaksi digital, fitur *website* yang memudahkan pencarian informasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa setiap indikator Customer Relationship Management (CRM) memiliki kontribusi dalam membentuk berbagai indikator loyalitas pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Gartenhutte Kaffe Und Aussicht diharapkan mampu menjadi salah satu bisnis yang dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada bisnisnya, karena hal ini penting untuk kegiatan operasional yang ada di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mempertahankan citra baik bisnisnya. Gartenhutte Kaffe Und Aussicht juga perlu melakukan evaluasi secara rutin terhadap *Customer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan untuk memastikan *Customer Relationship Management* (CRM) tetap efektif dan efisien.
2. Gartenhutte Kaffe Und Aussicht perlu mengembangkan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilaksanakan. Seperti adanya *maintanance website* dengan menambahkan fitur baru untuk pelanggan memesan menu sehingga dapat membantu pelayanan di kasir lebih cepat atau pembaruan *software* untuk mengelola data pelanggan supaya tidak dikerjakan secara manual dan menghemat waktu pengerjaan. Selain itu, juga diperlukan penggunaan *software* untuk mengirim pesan promosi kepada pelanggan, beberapa pilihan *software* yang dapat dipertimbangkan yakni WhatsBulk Sender, WhatsPromo, OCA Blast, atau Hubspot Marketing Automation. Diharapkan dengan menggunakan *software* tersebut, Gartenhutte Kaffe Und Aussicht dapat melakukan promosi

kepada lebih banyak pelanggan namun dengan waktu yang singkat dan lebih efisien.