

## BAB V

### SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik program CRM yang diterapkan, maka akan semakin tinggi Kepuasan Konsumen.
2. *Customer Relationship Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin menarik dan bermanfaat program *Customer Relationship Management* yang diterapkan oleh perusahaan, maka Loyalitas Konsumen yang dihasilkan semakin tinggi terhadap perusahaan tersebut.
3. Kepuasan Konsumen secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen, yang berarti bahwa semakin tinggi Kepuasan Konsumen maka Loyalitas Konsumen akan meningkat.
4. Kepuasan Konsumen secara signifikan memediasi hubungan antara *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen

## **B. Saran**

1. Pihak Matahari Departemen Store hendaknya lebih mempublikasikan dan mempromosikan apa saja manfaat yang diperoleh dari program *Customer Relationship Management* sehingga dapat meningkatkan ketertarikan pelanggan terhadap program tersebut serta dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.
2. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan hal yang penting bagi pihak Matahari untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen sehingga tercapai kepuasan yang berdampak pada Loyalitas Konsumen. Apabila dilihat dari skor persepsi konsumen terhadap kekebalan pelanggan terhadap tarikan dari pesaing masih cukup rendah, maka Matahari Departemen Store harus lebih gencar lagi bagaimana meningkatkan loyalitas konsumen yang mana dilihat saat ini industri retail modern semakin ramai.
3. Peneliti berharap agar penelitian selanjutnya sebaiknya menelaah lebih dalam tentang Matahari Departemen Store dan mencari faktor lain yang dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya berfokus pada *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas.

2. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada konsumen Matahari Departemen Store Yogyakarta sehingga penelitian ini hanya berskala kecil. Sedangkan jaringan retail Matahari Departemen Store tersebar hampir di seluruh Indonesia.