

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5. 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Manajemen* pada unit toko Koperasi karyawan LEN yang termasuk ke dalam kriteria cukup baik.
2. Kepuasan anggota Koperasi karyawan LEN termasuk ke dalam kriteria baik, sehingga koperasi memiliki potensi untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan, inovasi produk agar kebutuhan anggota dan kepuasan anggota dapat dicapai.
3. *Customer Relationship Manajemen dan Kepuasan anggota* memiliki nilai hubungan yang sedang nilai koefisien korelasi sebesar 0,517 dengan nilai signifikansi sebesar yang positif sebesar 0,000. Artinya terdapat hubungan antara CRM dengan kepuasan anggota.
5. Unit toko telah melakukan berbagai upaya dalam mencapai kepuasan anggota, dan memperhatikan upaya-upaya lanjutan agar dapat meningkatkan kepuasan anggota seperti mendengarkan keluhan/masukan dari anggota, melakukan inovasi, melakukan promosi melalui media sosial, dan kenali kebutuhan anggota.

5. 2. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, beberapa saran sebagai masukan untuk Unit toko Koperasi karyawan LEN yaitu:

1. Unit toko perlu memperhatikan kembali *process* dalam pemahaman dan kesesuaian mengenai kebutuhan anggota, unit toko dapat melakukan mini survey yang dilakukan kepada anggota untuk menanyakan varian produk yang diinginkan dan dibutuhkan anggota agar kebutuhan anggota dapat terpenuhi sepenuhnya dan mengurangi potensi anggota untuk berbelanja kebutuhannya pada pesaing agar kepuasan anggota koperasi juga dapat tercapai.
2. Dalam pemanfaatan Technology Unit toko perlu melakukan promosi melalui sosial media seperti *whatsapp* grup atau *instagram* untuk memudahkan anggota mengetahui informasi terbaru unit toko, informasi penawaran produk terbaru yang unit toko tawarkan dan sebagai media promosi.
3. Unit toko perlu melakukan inovasi produk yang belum pernah ditawarkan seperti memudahkan anggota membayar tagihan token listrik, membayar BPJS, pembelian pulsa elektrik atau paket kuota internet dan melakukan pembayaran elektronik lainnya.
4. Unit toko perlu memfasilitasi setiap keluhan yang masuk, dapat berupa kotak kritik dan saran atau mencantumkan nomer telepon yang dapat dihubungi anggota, jika ada anggota menerima produk yang rusak unit toko perlu memberikan jaminan penggantian produk yang serupa dengan kondisi yang baik.