

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil dari kesimpulan penelitian mengenai pelaksanaan *relationsip marketing* dan pelayanan usaha pada KSU Mitra Saudara adalah sebagai berikut:

1. *Relationsip Marketing* pada KSU Mitra Saudara Kota Bandung dinilai Cukup baik, namun jumlah hasil skor ada pada angka minimal, disebabkan oleh kurang nya produk, kurang nya keeratan hubungan dan promosi yang kurang, serta indikator-indikator lainnya yang di nilai kurang baik. sehingga perlu ditingkatkan lagi.
2. Pelayanan Usaha pada KSU Mitra Saudara dinilai Cukup Baik, sehingga perlu adanya perubahan pada pelayanan di antaranya adallah kecekatan pegawai, harga barang, agar unit usaha waserda semakin baik dan meningkatkan pendapatan usahanya.
3. Upaya-upaya *relationsip marketing* untuk meningkatkan pelayanan usaha pada KSU Mitra Saudara yaitu memperhatikan lagi indikator-indikator pelayanan usaha yang kurang baik, diantaranya: kecekatan dan kecepatan pegawai, letak barang di waserda, harga barang, dan jumlah ketersediaan barang tentang semua indikator yang kurang baik agar kedepannya bisa diperbaiki serta membuat unit waserda semakin berkembang baik dan meningkatkan pendapatan usahanya.

5.2 Saran-Saran

1. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian mendalam mengenai *Relationship Marketing* dalam meningkatkan Pelayanan Usaha
2. *Relationship Marketing* pada Unit usaha Waserda mendapatkan kriteria Cukup Baik, oleh karena itu perlu memperbaiki indikator yang masih kurang. Pihak waserda juga harus senantiasa memperharikan hubungan dengan pelanggan dengan demikian maka akan tercipta suatu kondisi yang baik. agar terciptanya hasil pendapatan yang baik dari kepuasan pelanggan sehingga bisa meningkatkan pendapatan usaha untuk kemajuan waserda.
3. Pihak waserda harus memperhatikan terutama pelayanan yang di berikan kepada pelanggan maupun anggota. Agar kebutuhan para pelanggandan anggota terpenuhi maka demikian dengan terpenuhinya kebutuhan dan kenyamanan pelanggan dan anggota. Bisa meningkatkan pendapatan usaha waserda tersebut.
4. Perlu di tingkatkan lagi *Relationship marketing* untuk meningkatkan pelayanan di Waserda yaitu mengoptimalkan *relationship marketing* dengan hubungan para pelanggan guna menunjang rasa nyaman dan kepercayaan yang tinggi serta pelayanan yang diinginkan para pelanggan

dan anggota untuk menciptakan keharmonisan dan hubungan jangka Panjang dan meningkatkan pendapatan usaha.