

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut:

1. Penerapan konsep relationship marketing

a. Pelanggan

Secara umum, untuk pelaksanaan konsep *relationship marketing* kepada pelanggan perusahaan sudah tergolong baik dalam melakukannya. Perusahaan memberikan fasilitas kepada pelanggannya serta membuat pelanggannya enggan beralih ke pada kompetitor, namun kurangnya sosialisasi perusahaan kepada pelanggannya sehingga tidak semua pelanggan merasakan dampak penerapan konsep *relationship marketing* yang dilakukan oleh perusahaan.

Penilaian pelanggan kepada perusahaan mengenai pemberian fasilitas fasilitas yang diberikan kepada pelanggan adalah baik, namun tidak semua pelanggan memanfaatkan fasilitas tersebut dengan sebenarnya.

b. Pegawai

Secara umum, perusahaan sudah baik dalam melakukan hubungan jangka panjang dengan melakukan penerapan konsep *relationship marketing* dengan pegawainya, namun perusahaan belum menerapkan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik. Dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan masih menerapkan konsep tradisional jadi pegawai tidak tahu bagaimana ukuran pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh mereka.

c. Pemasok

Penerapan konsep *relationship marketing* yang dijalankan perusahaan secara umum sudah baik dalam melakukan pemeliharaan hubungan jangka panjang kepada pemasok karena perusahaan membangun ikatan kekeluargaan dengan baik kepada pemasok.

d. Koperasi

Unruk pelaksanaan konsep *relationship marketing* dengan koperasi, secara umum perusahaan sudah tergolong baik dalam melaksanakan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan koperasi. Namun, perusahaan dianggap perlu lebih ikut mempromosikan koperasi agar meningkatkan keanggotaan koperasi.

2. Perkembangan Bisnis

Berdasarkan transaksi pelanggan terdapat perbedaan dari konsumen satu dengan konsumen lainnya. Hal ini disebabkan adanya faktor faktor lain yang menyebabkan besar kecilnya pembelian.

3. Peran koperasi

Dikarenakan partisipasinya dalam koperasi baik Mie GR ini diberikan fasilitas fasilitas dari koperasi Romiga Jaya untuk usahanya, diantaranya adalah

1. Koperasi memberikan pinjaman modal kepada usaha Mie GR
2. Koperasi memberikan pelatihan pelatihan kepada Mie GR
3. Koperasi memberikan jasa untuk konsultasi Mie GR terhadap keadaan usahanya.

4. Hubungan antara konsep *relationship marketing* dengan perkembangan usaha dilihat dari transaksi pelanggan.

Berdasarkan dari hasil pengolahan hubungan antara variable konsep *relationship marketing* dengan perkembangan usaha jika dilihat dari transaksi pelanggan ternyata tidak terdapat hubungan antara variable tersebut. Hal ini terjadi karena konsep *relationship marketing* yang dijalankan perusahaan kurang mengena kepada pelanggan. Seperti karena perusahaan kurang mensosialisasikan fasilitas fasilitas yang diberikan kepada konsumennya.

5. Upaya Upaya yang Dilakukan Harus Dilakukan Mie GR dalam Meningkatkan Transaksi Pelanggan Melalui Penerapan Konsep *Relationship Marketing*.

Berdasarkan hasil dari penelitian, berikut merupakan upaya upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan transaksi pelanggan dengan melalui penerapan konsep *relationship marketing* dalam perkembangan usahanya

- a. Perusahaan harus lebih terbuka untuk pelanggannya dalam hal kritik dan saran untuk semua pelanggannya dan bukan pelanggan tertentu saja.
- b. Memberikan motivasi kerja kepada pegawai agar pegawai lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat melayani pelanggan dengan baik.
- c. Memberikan bonus kepada pegawai agar lebih giat dalam bekerja.
- d. Memberikan jaminan asuransi agar pegawai lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya.

- e. Perusahaan harus ikut serta dalam promosi koperasi agar keanggotaan koperasi dapat meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan terdapat saran-saran yang diajukan kepada perusahaan untuk lebih mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan, pegawai, pemasok, dan koperasi dalam perkembangan usahanya.

- a. Perusahaan harus lebih terbuka untuk pelanggannya dalam hal kritik dan saran untuk semua pelanggannya dan bukan pelanggan tertentu saja.
- b. Memberikan motivasi kerja kepada pegawai agar pegawai lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat melayani pelanggan dengan baik.
- c. Memberikan bonus kepada pegawai agar lebih giat dalam bekerja.
- d. Memberikan jaminan asuransi agar pegawai lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya
- e. Perusahaan harus ikut serta dalam promosi koperasi agar keanggotaan koperasi dapat meningkat.
- f. Menyediakan kotak saran agar pelanggan dapat memberikan kritik maupun saran melalui kotak saran yang disediakan.

IKOPIN