

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam penelitian yang telah dilakukan dengan metode kuantitatif dan teknik analisis SEM-PLS yang dengan jumlah sampel sebesar 100 sampel serta menggunakan bantuan *software smartPLS*, didapatkan kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Customer relationship management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* pada konsumen Mixue. Maka dapat diketahui, jika *customer relationship management* yang diterapkan baik, pengaruh terhadap *customer satisfaction* akan semakin baik pula, atau tingkat *customer satisfaction* akan tinggi. Untuk indikator paling berpengaruh yaitu berfokus pada layanan *after-sales* yang menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan memperhatikan layanan yang mereka berikan kepada konsumen maka dapat meningkatkan *customer satisfaction*.
2. *Customer relationship management* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *customer loyalty*. Hal ini dapat menjadi evaluasi dari penerapan *customer relationship management* dan pasti ada faktor lain yang dapat mempengaruhi *customer loyalty* atau harus diperlukan mediasi antara *customer relationship management* terhadap *customer loyalty*.

3. *Customer satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* pada konsumen Mixue. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi dan baik tingkat *customer satisfaction* maka akan semakin baik dan tinggi pula tingkat *customer loyalty*. Indikator paling berpengaruh pada *customer satisfaction* yaitu memiliki pengalaman baik, artinya semakin baik pengalaman konsumen ketika melakukan pembelian maka semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya terhadap produk yang dibelinya.
4. *Customer satisfaction* menjadi mediasi yang baik untuk pengaruh antara *customer relationship management* terhadap *customer loyalty* dengan kategori *full mediation*. Hal dapat menjadi bukti bahwa meningkatkan *customer satisfaction* sangat penting untuk meningkatkan *customer loyalty* dengan menerapkan *customer relationship management*.

B. Saran

Di dalam penelitian ini, peneliti menyadari akan adanya kekurangan dalam keberlangsungan penelitian. Peneliti berharap untuk selanjutnya melakukan penelitian lanjutan sebagai penyempurnaan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk kemajuan perusahaan dan untuk kajian atau referensi peneliti lain terkait penelitian yang serupa. Adapun beberapa saran dari peneliti antara lain :

1. Saran bagi Perusahaan

Mixue diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas *customer relationship management* untuk menjaga *customer satisfaction* tetap tinggi. Berdasarkan dari penelitian yang menyatakan *customer relationship management* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, terutama pada value paling tinggi CRM6 tentang berfokus pada layanan *after-sales*. Maka diharapkan Mixue dapat terus memberikan layanan *after-sales* kepada konsumennya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan *customer satisfaction*. Dan dengan secara tidak langsung akan meningkatkan *customer loyalty* dari waktu ke waktu.

2. Saran bagi peneliti

- a) Memperluas ruang lingkup dan batasan penelitian serta mengkaji lebih dalam dari variable yang telah diteliti dalam penelitian ini. Atau dengan tidak mengacu hanya pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
- b) Melakukan pembentukan hipotesis ulang yang berhubungan dengan *customer loyalty* dan mengganti variabel *customer relationship management*. Dan peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variable lainnya yang berhubungan dengan *customer loyalty*.