

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di PT. Kencana Mulia Abadi tentang analisis inovasi layanan digital dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi. Dengan menerapkan inovasi layanan digital dan CRM, PT. Kencana Mulia Abadi dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun kesetiaan konsumen yang lebih baik, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi layanan digital memungkinkan PT. Kencana Mulia Abadi untuk memberikan kemudahan akses, pengalaman pengguna yang lebih baik, dan personalisasi kepada konsumen. Dengan adanya *platform online*, konsumen dapat dengan mudah melakukan transaksi dan mendapatkan informasi produk terbaru.
2. CRM memainkan peran penting dalam mengelola hubungan dengan pelanggan. Dengan menggunakan data pelanggan, PT. Kencana Mulia Abadi dapat memberikan pengalaman yang lebih personal, berkomunikasi secara efektif, mengelola program loyalitas, dan meningkatkan layanan pelanggan.
3. Kombinasi inovasi layanan digital dan CRM dapat membantu PT. Kencana Mulia Abadi dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan membangun kesetiaan konsumen yang lebih baik. Dengan menggunakan data pelanggan dan menerapkan strategi personalisasi, PT. Kencana Mulia Abadi dapat memberikan pengalaman yang relevan dan memenuhi kebutuhan individu.
4. Dengan adanya inovasi layanan digital dan CRM, PT. Kencana Mulia Abadi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan strategi pemasaran, dan mengidentifikasi peluang baru untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

1.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan terkait analisis inovasi layanan digital teknologi informasi dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kesetiaan konsumen pada PT. Kencana Mulia Abadi, adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan PT. Kencana Mulia Abadi agar dapat mengembangkan aplikasi *mobile* yang mudah digunakan dan memiliki antar muka yang intuitif dan memastikan aplikasi memiliki fitur yang memudahkan konsumen dalam bertransaksi, melacak pesanan, dan mendapatkan informasi produk terbaru.
2. Disarankan kepada pimpinan PT. Kencana Mulia Abadi agar dapat menggunakan data pelanggan untuk memberikan pengalaman yang lebih personal. Analisis data dapat membantu dalam mengidentifikasi preferensi, kebutuhan, dan pola pembelian konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pelanggan, PT. Kencana Mulia Abadi dapat memberikan rekomendasi produk yang relevan dan penawaran khusus yang sesuai dengan minat individu.
3. Disarankan kepada pimpinan PT. Kencana Mulia Abadi agar dapat mengembangkan program loyalitas yang menarik untuk mendorong kesetiaan konsumen. Program ini dapat mencakup *reward*, diskon eksklusif, atau akses ke acara khusus. Pastikan program loyalitas mudah diikuti dan memberikan manfaat yang berarti bagi konsumen.
4. Disarankan kepada pimpinan PT. Kencana Mulia Abadi agar dapat meningkatkan kehadiran dan interaksi di media sosial. Gunakan platform ini untuk berbagi konten menarik, menjawab pertanyaan, dan merespons umpan balik pelanggan dengan cepat. Hal ini dapat membantu memperkuat hubungan dengan konsumen dan membangun kesadaran merek yang lebih baik.