

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Simpulan

1. *Trust* (X1) berpengaruh terhadap *customer retention* (Y).
2. *Commitment* (X2) tidak berpengaruh terhadap *customer retention* (Y).
3. *Customer satisfaction* (X3) berpengaruh terhadap *customer retention* (Y).
4. *Trust* (X1) tidak berpengaruh terhadap *customer retention* (Y) dengan *customer Loyalty* (M) sebagai variabel intervening.
5. *Commitment* (X2) tidak berpengaruh terhadap *customer retention* (Y) dengan *customer Loyalty* (M) sebagai variabel intervening
6. *Customer Satisfaction* (X3) tidak berpengaruh terhadap *customer retention* (Y) dengan *customer Loyalty* (M) sebagai variabel intervening.

#### B. Implikasi

Penelitian ini berhasil membuktikan pengaruh CRM (*Trust* dan *Customer Satisfaction*) terhadap *customer retention*. Namun, penelitian tidak berhasil membuktikan pengaruh CRM terhadap *customer retention* dengan *customer Loyalty* sebagai variabel intervening. Untuk itu bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwokerto untuk dapat memberikan kebijakan dan menemukan solusi terbaik agar perusahaan dapat meningkatkan komitmennya terhadap BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Purwokerto. CRM bagi BPJS Ketenagakerjaan merupakan strategi pengelolaan Peserta Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (Jakons) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dengan berfokus pada hubungan dengan

peserta dan *stakeholders* yaitu Pemberi Kerja/Badan Usaha. Beberapa strategi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui CRM yaitu: 1) *Direct relationship* melalui *Business to Business* (B2B) dan *Business to Customer* (B2Cust), 2) *Empowering community* melalui *business to community* (B2Com), 3) Sinergi/*patnership* dengan pemerintah melalui *Business to Government* (B2G).

### C. Keterbatasan Penelitian

Jumlah variabel yang dimasukkan dalam model dalam penelitian ini terbatas, Pada dasarnya *customer retention* tidak hanya dipengaruhi oleh *trust*, *commitment* dan *customer satisfaction*, namun, ada banyak variabel tambahan, seperti kinerja, motivasi, dan sebagainya. Jika variabel tambahan digunakan dalam penelitian, hasil yang berbeda dapat diperoleh dengan menggunakan variabel lain seperti komunikasi dan penanganan masalah (*handling complain*). Selain itu pada penelitian ini tidak membedakan sektor usaha pada perusahaan yang dijadikan sampel perusahaan padahal tidak semua sektor usaha terdampak parah pada masa pandemi Covid-19.

Selain itu penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan kelemahan. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *googleform* sehingga peneliti tidak secara langsung melakukan pengawasan kepada responden dalam menjawab kuesioner. Oleh karena itu, peneliti lain yang tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai tema penelitian diharapkan dapat memperluas pembahasannya sehingga lebih menonjol dan menyelaraskannya dengan tema manajemen.