

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan dasar CRM dari aspek sumber daya manusia, proses, dan teknologi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan telah berjalan secara sistematis. Namun, penerapan ketiga aspek tersebut belum beriringan secara optimal. Hal ini terlihat dari partisipasi staf Kaisar Hotel Jakarta untuk mengembangkan aspek komunikasi dengan pelanggan secara internal maupun eksternal melalui media pemasaran, sehingga dapat dikatakan memicu penurunan angka pelanggan Kaisar Hotel Jakarta.

B. Saran

1. Saran untuk Pihak Kaisar Hotel Jakarta

Kaisar Hotel Jakarta perlu mengembangkan komunikasi efektif kepada pelanggan dari sisi internal dan eksternal. Pada sisi internal, perlu ditingkatkannya sosialisasi terhadap aturan hotel baik secara tertulis maupun komunikasi langsung. Sementara untuk sisi eksternal, perlu adanya penyebaran konten promosi dan informasi yang masif melalui Instagram serta Tiktok resmi Kaisar Hotel Jakarta. Hal ini dapat dilakukan membentuk kalender konten agar diunggah secara teratur dan terfokus dengan menerapkan strategi MPR modern sesuai dengan tren pasar. Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembuatan konten, Kaisar Hotel Jakarta dapat membentuk tim media sosial agar dapat dipersiapkan secara matang.

2. Saran untuk Pelanggan

Sebaiknya pelanggan memperhatikan dan memahami aturan yang sudah diberlakukan Kaisar Hotel Jakarta serta memberi kritik dan saran yang membangun untuk mendukung perbaikan dalam pelayanan

3. Saran untuk Penelitian Berikutnya

Peneliti menyadari terdapat kekurangan dalam penelitian ini, maka peneliti menyarankan beberapa hal yang perlu dikembangkan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan CRM untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Beberapa hal yang dikembangkan di penelitian selanjutnya adalah mengulas lebih detail pemanfaatan media

sosial dari pihak hotel dan menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk memberikan perspektif baru dari sisi pelanggan,

