



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Pada bagian ini akan berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang akan menjadi jawaban atas tujuan penelitian pada bab satu pendahuluan. Tujuan yang pertama dari penelitian ini yaitu adalah untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh pemasar di PT. Niaga Garam Cemerlang dalam mengembangkan komitmen pelanggan pada aktivitas komunikasi pemasaran garam merek “555”.

Maka kesimpulan dari tujuan yang pertama yaitu dalam mengembangkan komitmen pelanggan pada aktivitas komunikasi pemasaran garam merek “555”, strategi yang dilakukan oleh pemasar yaitu dengan membangun hubungan jangka panjang yang saling menghargai dengan memberikan kualitas layanan yang ramah seperti menghubungi via telepon, *whatsapp*, dan kunjungan langsung, serta cepat dalam pengiriman barang disamping kualitas produk yang bagus.

Kemudian kesimpulan dari tujuan yang kedua yaitu, strategi yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan jaminan retur barang yang rusak dan pelayanan pemasar yang baik dalam melayani pelanggan dan menjadi salah satu jaminan *after sales* yang untuk merawat hubungan dengan pelanggan dalam *relationship marketing*. Perusahaan memberikan jaminan retur pengembalian barang yang rusak dan pelayanan yang optimal, agar menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, terutama dalam memilih produk garam “555” karena adanya jaminan rasa aman.

Lalu tujuan yang ketiga yaitu untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh pemasar di PT. Niaga Garam Cemerlang dalam mengembangkan komunikasi dengan pelanggan pada aktivitas komunikasi pemasaran garam merek “555”. Maka kesimpulan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dari tujuan yang ketiga strategi yang dilakukan perusahaan yaitu dengan menyediakan nomor telepon kantor yang bisa dihubungi di hari kerja, no *whatsapp* yang bisa dihubungi setiap hari, informasi produk di *website* yang bisa diakses 1x24 jam, serta kunjungan berkala berkomunikasi langsung dengan pelanggan.

Perusahaan terus berusaha untuk memberikan informasi yang cepat dan terpercaya kepada pelanggan yang utamanya pedagang / *customer BTB* melalui pemasar, sehingga informasi seputar produk garam “555” dapat diteruskan dengan benar oleh para pedandang kepada *end user*. Selain itu kunjungan dan telepon berkala juga merupakan wujud silaturahmi antara pemasar dengan pelanggan.

Pada tujuan yang terakhir dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh pemasar di PT. Niaga Garam Cemerlang dalam mengembangkan penanganan konflik dengan pelanggan pada aktivitas komunikasi pemasaran garam merek “555”. Maka kesimpulan dari tujuan yang terakhir strategi yang dilakukan perusahaan yaitu memastikan pengiriman barang sesuai, serta pelayanan penanganan *complain* yang cepat, ramah, dan sabar, serta berorientasi pada *win win solution* dalam mencari solusi permasalahan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan peneliti, maka sebagai peneliti yang baik akan memberikan beberapa saran yang berupa saran akademis yang mungkin akan berguna bagi kampus dan penelitian selanjutnya, maupun saran praktis yang mungkin akan berguna bagi perusahaan di kemudian hari untuk meningkatkan kualitas dari *relationship marketing* yang dijalankan.

Saran akademis bagi penelitian serupa yang akan datang, karena dalam penelitian ini tidak diangkat tentang keunikan daripada produk garam sebagai produk lokal asli

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Indonesia, maka akan lebih baik jika penelitian yang akan datang bisa mengangkat mengenai komunikasi pemasaran yang cocok bagi produk garam tersebut untuk menangkat nilai-nilai kearifan lokal dalam mengkampanyekan *local pride* produk garam lokal tersebut di tengah-tengah masyarakat.

Kemudian saran praktis Bagi PT. Niaga Garam Cemerlang, yaitu untuk mulai mempertimbangkan untuk menyediakan *whatsapp business* untuk menjawab pertanyaan ataupun kritik dan saran dari pelanggan secara 24 Jam dan agar terkesan lebih profesional ketimbang *whatsapp personal*. Selain itu untuk membuat pelanggan lama semakin loyal dengan garam “555” sebaiknya para pelanggan lama diberikan *loyalty card* yang memiliki berbagai *benefit*, sehingga membuat para pelanggan merasa nyaman dan istimewa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.