

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengulas tentang salah satu penyedia jasa sewa futsal, yaitu Raya Futsal Bandar Lampung, dengan hipotesis: “*Customer Relationship Management* yang terdiri dari variabel *People* (X1), *Process* (X2), dan *Technology* (X3) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan”. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (Ha) penelitian ini diterima, dengan didukung oleh data hasil penelitian, yaitu:

1. Hasil analisis kuantitatif dengan melakukan uji Regresi Linier Berganda menunjukkan bahwa nilai $R^2 = 0.643$. Hal ini berarti sumbangan variabel X (*Customer Relationship Management*) berperan dalam mempengaruhi variabel Y (Loyalitas Pelanggan) sebesar 64,3%, sedangkan sebesar 35,7% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan atau citra perusahaan.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel *People* (X1) sebesar 3,453, *Process* (X2) sebesar 5,583, *Technology* (X3) sebesar 5,545 yang berarti nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 1,985. Hal ini berarti variabel *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki pengaruh

positif terhadap loyalitas pelanggan Raya Futsal di Bandar Lampung. Namun, ada beberapa pernyataan pada kuesioner yang mendapatkan respon kurang baik dari responden, seperti ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, interaksi kepada pelanggan terhadap upaya perbaikan layanan, dan fasilitas *social media* yang disediakan oleh Raya Futsal. Hal itu sebaiknya menjadi perhatian bagi pihak perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa saran dari peneliti yang bisa dilakukan oleh Raya Futsal Bandar Lampung, antara lain yaitu:

- a. Variabel *People* (SDM) menjadi hal yang harus diperhatikan dan perlu ditingkatkan oleh Raya Futsal. Bandar Lampung karena memiliki pengaruh yang paling kecil dibandingkan variabel lainnya. Sebaiknya karyawan mampu lebih tanggap dalam memenuhi kebutuhan dari para pelanggannya apabila pelanggan mempunyai keluhan. Raya Futsal dapat membekali karyawan dengan pengetahuan dan memberikan pelatihan tentang pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan.
- b. Sebaiknya Raya Futsal Bandar Lampung tetap mempertahankan *Process* (proses) yang selama ini telah berjalan baik menurut pelanggan. Kemudian Raya Futsal tetap harus memperhatikan beberapa hal, seperti memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Raya Futsal dapat menyediakan kotak saran untuk pelanggan agar pelanggan dapat lebih mudah memberikan masukan terkait upaya perbaikan layanan.

c. Raya Futsal Bandar Lampung harus tetap memperhatikan dan meningkatkan variabel *Technology* (teknologi) yang sudah diterapkan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait variabel *technology*, salah satunya memaksimalkan penggunaan *database* pelanggan dan membuat program loyalitas berdasarkan *database* pelanggan seperti memberikan potongan harga kepada pelanggan yang menggunakan jasa sewa lapangan futsal minimal tiga kali dalam sebulan serta selalu mengingatkan pelanggan terkait promo-promo yang akan diberikan oleh Raya Futsal.

Dengan itu diharapkan pelanggan akan memiliki loyalitas terhadap Raya Futsal Bandar Lampung, karena dengan adanya pelanggan yang loyal, maka keuntungan yang didapat akan meningkat dan pelanggan yang loyal pun akan merekomendasikan kepada orang terdekat untuk menjadi pelanggan di Raya Futsal Bandar Lampung.