

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil pembahasan berdasarkan teori yang penulis ambil dalam melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa

1. PT. POS INDONESIA (Persero) berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan strategi *customer relationship management* dalam aplikasi pospay
2. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya produk baru dari PT. POS INDONESIA (Persero) yaitu aplikasi pospay yang memberi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan para pelanggan.
3. Penerapan CRM PT. POS INDONESIA (Persero) dapat dinilai berhasil dengan memunculkan produk baru dari perusahaan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan perusahaan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis, penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, namun hal tersebut dapat dijadikan pembelajaran bagi penulis. Dengan ini terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis, yaitu :

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis lebih dalam lagi terkait atribut pembentuk kepuasan pada PT. POS INDONESIA (Persero)
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bermanfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya.
3. Pada perusahaan PT. POS INDONESIA (Persero) diharapkan memaksimalkan aplikasi Pospay melihat ulasan dari aplikasi tersebut

ada beberapa pelanggan yang kurang puas dengan aplikasi Pospay agar kepuasan pelanggan semakin meningkat

4. Pada perusahaan PT. POS INDONESIA (Persero) diharapkan meningkatkan pemasaran lebih pada aplikasi Pospay ataupun produk-produk dari perusahaan seperti melalui iklan agar lebih mampu bersaing dengan pasar yang ada dan lebih dikenal masyarakat

