

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan data di lapangan dan didukung oleh konsep dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *customer relations* Rockace Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Rockace Indonesia menggunakan strategi diversifikasi produk dan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan. Strategi *customer relations* Rockace Indonesia dengan melakukan diversifikasi produk dan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan, menyebabkan pelanggan merasa puas akan kinerja dari pihak Rockace Indonesia. Rockace Indonesia juga selalu mengadakan dan mengikuti sebuah *event*, baik itu *event* internal maupun *event* eksternal, strategi pelayanan yang maksimal dengan langkah *event* ini membuat nama Rockace Indonesia dapat dikenal masyarakat luas, tidak hanya dikalangan pecinta motor *custom* saja. Rockace Indonesia juga mempunyai strategi pelayanan yang maksimal agar pelanggan tetap loyal dan terus menerus menggunakan produk atau jasa dari Rockace Indonesia, dengan langkah-langkah kongkrit yaitu dengan mendengarkan keluhan dari pelanggan, ini adalah salah satu cara yang tepat bagi Rockace Indonesia agar pelanggan merasa aspirasi yang diberikan didengar dan diterima oleh pihak Rockace Indonesia. Mengadakan promo-promo menarik juga bertujuan agar membuat pelanggan tertarik untuk datang terus ke Rockace Indonesia, salah satunya dengan adanya kartu member Rockace Indonesia, ini salah satu cara agar menarik minat pelanggan untuk terus menerus membeli produk atau jasa dari Rockace Indonesia.

Membuat rasa nyaman kepada para pelanggan adalah tujuan dari Rockace Indonesia untuk menarik pelanggan agar merasa loyal terhadap Rockace Indonesia, dengan rasa nyaman yang dirasakan oleh para pelanggan ketika mengunjungi Rockace Indonesia, maka pelanggan itu akan terus menerus balik lagi untuk mengunjungi Rockace Indonesia.

Rockace Indonesia sangat menjaga para pelanggan yang telah menggunakan jasa atau produk dari Rockace Indonesia, pihak Rockace Indonesia

selalu berkomunikasi dengan para pelanggan yang telah menggunakan jasa atau produk Rockace Indonesia, dengan komunikasi yang terjalin secara terus menerus, maka pelanggan akan merasa masih berkaitan erat dengan Rockace Indonesia, yang menyebabkan Rockace Indonesia mempunyai pelanggan yang loyal, yang setia terhadap Rockace Indonesia, walaupun Rockace Indonesia sedang berada di bawah ataupun di atas maka para pelanggan yang loyal inilah yang selalu *mensupport* kelangsungan dari Rockace Indonesia.

Rockace Indonesia selalu membina hubungan baik dengan pelanggan, maupun para pegawai yang berada di Rockace Indonesia, Rockace Indonesia sangat mementingkan kepuasan dan kesejahteraan para pegawai, karena menurut Rockace Indonesia, pegawai adalah salah satu aset yang sangat berharga, sama seperti para pelanggan. Walaupun para pegawai hanya bekerja di Rockace Indonesia, tetapi pihak Rockace Indonesia menumbuhkan rasa memiliki terhadap Rockace Indonesia, dengan begitu para pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang maksimal bagi para pelanggan Rockace Indonesia.

V.2 Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan mengenai penelitian yang berjudul “Strategi *Customer Relations* Rockace Indonesia dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan” ini maka dapat diambil saran bagi Rockace Indonesia, yaitu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan memang cukup sulit didalam suatu usaha, apalagi Rockace Indonesia terbilang usaha yang masih merintis dan amat sangat membutuhkan kepercayaan pelanggan, karena banyak faktor yang dapat menyebabkan pelanggan dapat beralih ke produk atau jasa lainnya. Itu sebabnya Rockace Indonesia harus tetap konsisten dalam strategi *customer relations* yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal, agar para pelanggan yang sudah loyal merasa diperhatikan dan rasa loyal dari para pelanggan akan terus bertambah untuk Rockace Indonesia