BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan didalam bab-bab sebelumnya mengenai Strategi *relationship marketing* pada Mr. Konveksi Bangkalan, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa Dalam membina hubungan dengan konsumen, *relationship marketing* memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen sehingga konsumen dapat tertarik dan sebuah kepuasan dari konsumen meningkat. Mr. Konveksi Bangkalan merencanakan beberapa startegi untuk menumbuhkan kepercayaan, komunikasi dan kebenaran produk konsumen dengan cara : (1) melakukan sosialisasi melalui pendekatan individual; (2) memanfaatkan kesempatan dalam program-program komunikasi/diseminasi; dan (3) membangun kerja sama dengan pihak lain dalam mempubliskan di media cetak (Banner dan Stiker) dan radio. Selain itu, Mr. Konveksi Bangkalan mampu menunjukkan perhatian, berbicara dari sudut pandang konsumen, serta bersimpati dan berempati kepada konsumen sehingga konsumen merasa dilayani dengan baik dan itu menunjukan kepuasan konsumen terhadap layanan yang lakukan oleh *relationship marketing*. Strategi yang dilakukan Mr. Konveksi Bangkalan dalam meningkatkan layanan kepuasan terhadap konsumen sudah cukup efektif hal itu dapat dilihat dari kepuasan pelanggan atas pelayanan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diberikan Mr. Konveksi Bangkalan tersebut sehingga jumlahnya pun bertambah banyak.

B. Saran

1. Dari kesimpulan yang dikemukan diatas, penulis mencoba memberikan saran bahwa hendaknya Mr. Konveksi Bangkalan semakin aktif lagi dalam mempromosikan maupun bersosialisai kepada masyarakat atau konsumen, sehingga kegiatan mempromisikan mampu meningkatkan jumlah nasabah yang ingin menggunakan jasa Mr. Konveksi Bangkalan.
2. Mr. Konveksi Bangkalan juga hendaknya mendengarkan masukan-masukan yang diberikan oleh para konsumen sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan membangun keakraban, hal ini juga mampu meningkatkan image positif untuk Mr. Konveksi Bangkalan.

C. Keterbatasan peneliti

Tidak bisa dipungkiri, peneliti merasa ada hal-hal yang kurang terkait dari proses total penelitian skripsinya. Kekurangan tersebut adalah penggunaan waktu penelitian yang tidak optimal sehingga mengakibatkan penentuan segala hal dalam penelitian menjadi kurang matang. Kesalahan tersebut hendaknya tidak diulang di kemudian hari oleh peneliti selanjutnya. Selain itu, penelitian ini dianggap oleh peneliti sebagai penelitian yang kurang fokus, sehingga diharapkan kepada penelitian selanjutnya untuk lebih fokus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id