

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan merujuk temuan penelitian serta pemaparan pada bab sebelumnya, serta yang membahas terkait mengintegrasikan materi dan ilmu yang relevan, berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Relationship Management*, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Selatan," hasil analisis data dari diskusi ini dapat merangkum kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis yang telah dilakukan mengungkap Kualitas Produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Selatan. Hal ini menyiratkan bahwa peningkatan dalam Kualitas Produk akan secara positif memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan First Media di wilayah Jakarta Selatan.
2. Hasil analisis yang telah dilakukan mengungkap bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Selatan. Dengan demikian, peningkatan dalam penerapan *Customer Relationship Management* dapat dihubungkan dengan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan First Media di wilayah tersebut.
3. Hasil analisis yang telah dilakukan mengungkap bahwa Kualitas Layanan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Selatan. Ini mengindikasikan bahwa peningkatan Kualitas Layanan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan First Media di wilayah Jakarta Selatan.

B. Saran

Dengan merujuk pada analisis yang telah dilakukan dalam penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi First Media di Jakarta Selatan.

1. Meskipun First Media telah berhasil menyajikan produk dengan kualitas yang baik yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan, penting untuk terus meningkatkan standar kualitas produk. Dengan menjaga kualitas yang tinggi, diharapkan pelanggan First Media akan terus merasakan kepuasan saat menggunakan produk mereka.

2. Kemampuan First Media dalam membangun *Customer Relationship Management* yang baik memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan. Namun, perlu fokus tambahan dalam memperkuat hubungan dengan pelanggan. Penting untuk meningkatkan komunikasi yang efektif dan menyediakan kemudahan bagi pelanggan saat menghadapi kendala. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan First Media.
3. First Media telah berhasil menyajikan kualitas layanan yang baik yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Namun, perlu terus meningkatkan standar kualitas layanan dan memberikan layanan terbaik kepada seluruh pelanggan. Upaya ini diharapkan dapat memastikan bahwa pelanggan First Media terus merasakan kepuasan yang optimal dari layanan yang diberikan.

