

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Simpulan**

Simpulan dari deskripsi hasil Praktik Kerja Lapangan mengenai Strategi Customer Relationship Management pada Auto 2000 Waru adalah:

- . 1). Auto 2000 Waru melakukan follow up guna mengetahui keluhan pelanggan merupakan suatu strategi yang memiliki hasil maksimal. Karena perusahaan bisa langsung mengerti keluhan dan saran dari pelanggan yang berguna untuk peningkatan mutu kualitas pelayanan di kemudian hari.
- .2). Semua pihak di dalam Auto 2000 mulai dari Kepala Cabang hingga Security ikut bertanggung jawab atas penerapan strategi. Dimana setiap karyawan bertugas untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sesuai dengan visi dan misi Auto 2000.
- 3). Auto 2000 selalu mengadakan program-program untuk mendekatkan diri dengan pelanggan. Misalnya melalui BRM (Branch Relationship Management) agar perusahaan selalu dapat berhubungan dengan pelanggan melalui telepon, melakukan promosi penjualan, event-event dimana pelanggan dapat berinteraksi secara lebih dekat dengan pihak perusahaan, dan juga adanya loyalty program yang membuat pelanggan semakin merasa dihargai dan diperhatikan oleh Auto 2000. Sehingga hubungan jangka panjang akan terjalin dan loyalitas pelanggan akan selalu terjaga.

### 3.2 Saran

Adapun saran yang bisa diberikan penulis yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak Auto 2000 Waru dan Program Diploma III Manajemen Perkantoran dan Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga adalah:

#### 3.2.1 Bagi Auto 2000 Waru

- a). Salah satu kegiatan pada Auto 2000 Waru adalah follow up pelanggan. Kerjasama antara petugas follow up dengan pihak yang terkait misalnya saja bagian service, sales dan juga administrasi agar selalu ditingkatkan. Apabila terjadi komplain, petugas harus segera menyampaikannya dan pihak yang bertanggung jawab harus lebih cepat dalam mengatasi keluhan tersebut dengan bantuan CRC (Customer Relation Coordinator), sehingga keluhan pelanggan dapat segera diselesaikan.
- b). Dengan semakin bertambahnya *unit entry* yang melakukan *service*, sebaiknya petugas Service Advisor (SA) ditambah, untuk menghindari antrian yang panjang, sehingga pelanggan tidak akan merasakan kejenuhan karena menunggu antri yang terlalu lama.
- c). Auto 2000 diharapkan selalu mempertahankan kualitas pelayanan baik dari keramahan karyawan, serta fasilitas-fasilitas yang sudah ada agar pelanggan selalu merasa nyaman.
- d). Karyawan Auto 2000 Waru selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya (ketepatan waktu pengerjaan service, ketepatan waktu pengiriman kendaraan maupun surat-surat kendaraan, penyelesaian komplain pelanggan serta hasil service).

### 3.2.2 Bagi Universitas Airlangga

- a). Sebelum melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, hendaknya mahasiswa diberikan bimbingan yang cukup sehingga dapat memudahkan mahasiswa dalam melaksanakan tugas PKL.
- b). Universitas Airlangga hendaknya menjalin kerjasama dengan perusahaan tempat mahasiswa melakukan PKL, sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam mencari tempat PKL.
- c). Universitas Airlangga hendaknya lebih banyak memberikan praktik dalam hal penggunaan teknologi yang dipakai di perkantoran , misal : mesin ketik manual , penggunaan sistem open office.

