

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Praktik kerja Lapangan di PT. A.J. Central Asia Raya yang telah dilaksanakan tentang *Customer Relationship Management*, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT A.J. Central Asia Raya secara keseluruhan telah mengaplikasikan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan efektif, hal ini dapat dilihat dengan semakin bertambahnya jumlah nasabah yang loyal dan semakin besar tingkat kepercayaan pelanggan atau nasabah pada perusahaan.
2. PT A.J. Central Asia Raya menerapkan 4R yang terdapat dalam *Relationship Management* perusahaan mendekati diri dengan pelanggan yang melibatkan kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan pemahaman.
3. PT A.J. Central Asia Raya dalam membangun hubungan dengan pelanggan, memberikan suatu bentuk perhatian melalui kartu ucapan kepada pelanggan yang berupa kartu ucapan ulang tahun, kenaikan pangkat atau jabatan, dan ucapan selamat lainnya.
4. Menerapkan *Customer Relationship Management* sangat penting artinya bagi PT A.J. Central Asia Raya. Dengan tetap menjaga loyalitas pelanggan PT A.J. Central Asia Raya akan mampu bersaing dengan kompetitornya baik dengan cara mempertahankan pelanggan atau nasabah lama dan mencari pelanggan atau nasabah baru.

#### **3.2. Saran**

Berikut ini merupakan beberapa komentar penulis bagi subyek PKL serta program dan konsentrasi yang bertujuan untuk membangun agar lebih baik dan membenahi kekurangan yang ada, antara lain :