

## BAB IV

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Simpulan

Pada bagian akhir bab ini, penyusun akan membahas tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terhadap perkembangan perusahaan Semen Indonesia di masa mendatang mengenai pelaksanaan temu pelanggan Sebagai upaya menjaga loyalitas pelanggan Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Berdasarkan landasan teori dan hasil pengamatan dari penyusun selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapang, penyusun menarik kesimpulan mengenai Strategi menjaga loyalitas pelanggan pada program temu pelanggan perusahaan Semen Gresik dalam mempertahankan pelanggan di setiap daerah yakni perusahaan Semen Indonesia sudah menerapkan strategi yang benar, dengan mengadakan program Temu pelanggan. Perusahaan Semen Indonesia mengadakan program ini untuk *maintenance* dengan cara mengedukasi terkait *product knowledge* dan berinteraksi langsung antara perusahaan dengan pelanggan. Serta meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan Semen Gresik. Selain itu juga, pihak perusahaan Semen Gresik memberikan apresiasi dan penghargaan kepada pelanggan terbaik (best customer) yang dipilih berdasarkan kesetiaan terhadap produk merek perusahaan.

Dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan untuk mendapatkan pelanggan baru. Bagaimanapun juga, loyalitas pelanggan berdasarkan kepuasan murni dan secara terus-menerus merupakan salah satu aset terbesar yang mungkin didapat oleh perusahaan. Oleh sebab itu hal ini merupakan salah satu cara atau strategi dari perusahaan semen indonesia untuk menjaga hubungan antara Semen Indonesia dengan pelanggannya agar pelanggan-pelanggan yang sudah berlangganan selama puluhan tahun maupun yang masih baru tetap setia selain itu juga memberikan apresiasi dan penghargaan kepada pelanggan yang sudah loyal dengan program Gebyar Pelanggan.