

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Dalam aktivitas mengidentifikasi mana konsumen yang menguntungkan, PT. Pelindo Marine Service melihat berdasarkan pendapatan yang bisa diterima perusahaan dari konsumen dan konsumen mana yang bisa mendatangkan pasar baru untuk perusahaan. Untuk mengikat konsumen agar tetap menggunakan jasa PT. Pelindo Marine Service, upaya yang dilakuka perusahaan adalah memberikan harga khusus, menjaga hubungan baik dan selalu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen agar konsumen menggunakan kembali jasa PT. Pelindo Marine Service di masa yang akan datang
2. Dalam aktivitas mengakuisisi, PT. Pelindo Marine Service memisahkan konsumen berdasarkan pelayanan jasa yang dibutuhkan masing-masing konsumen untuk memudahkan dalam memberikan informasi kepada konsumen dengan mengikuti tender atau lelang dan memberikan *company profile* agar konsumen mengetahui berbagai pelayanan jasa yang disediakan oleh perusahaan dan perusahaan berupaya selalu menjalin hubungan baik dan komunikasi dengan konsumen sehingga perusahaan dapat lebih mudah menyampaikan promo atau potongan harga kepada konsumen.
3. Pada aktivitas mempertahankan, PT. Pelindo Marine Service berupaya dengan memberikan voucher, potongan harga dan service tambahan untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada. *Voucher* yang diberikan adalah tiket gratis untuk berwisata dengan Kapal Wisata Artama.
4. Pada aktivitas mengembangkan, PT. Pelindo Marine Service berupaya memberikan kemudahan kepada konsumen dalam segala hal. Seperti kemudahan untuk mengetahui apa saja fasilitas yang disediakan perusahaan melalui *website* resmi perusahaan. Perusahaan juga memberikan kemudahan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan dan saran melalui telepon, *E-mail*, dan surat pengaduan. Di masa yang akan