

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dari hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,714 atau 71,4%, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, CRM yang diterapkan perusahaan mampu menjelaskan sebesar 71,4 % variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Keempat dimensi CRM yang terdiri dari *people*, *process*, *technology*, dan *knowledge* telah memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang meliputi tingkat kepuasan, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan rekomendasi kepada orang lain. Hal ini membuktikan bahwa implementasi CRM yang baik dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi jamaah.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, *Customer Relationship Management* (CRM) masih perlu terus ditingkatkan oleh PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan pemahaman yang lebih dalam terhadap kebutuhan jamaah. Hal ini penting agar pelayanan yang diberikan bisa lebih tepat sasaran dan sesuai harapan pelanggan. Perusahaan perlu secara terbuka terhadap masukan dan kritik dari jamaah sebagai bahan evaluasi berkelanjutan. Upaya ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan membuat jamaah merasa nyaman serta puas selama mengikuti perjalanan ibadah umrah bersama PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain di luar CRM yang berpotensi mempengaruhi kepuasan jamaah, seperti kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan. Selain itu, juga dapat menggunakan metode atau objek yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.