

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah di bahas dalam bab I, pada pertanyaan penelitian “Bagaimana strategi customer relations yang dibangun oleh Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, maka penulis dapat menyimpulkan pembahasannya sebagai berikut:

1. Beberapa kegiatan yang telah dilakukan dari mulai meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, menjaga kepercayaan pelanggan dengan berhati – hati dalam bekerja juga profesional, menciptakan produk jasa hotel yang menarik, menjaga dan meningkatkan komunikasi dengan baik dengan internal maupun eksternal perusahaan yang dalam hal ini yaitu pelanggan, complain handling atau keluhan dan cara bagaimana cara mengatasinya dengan baik, implementasi pendekatan CRM yaitu kegiatan CRM yang dilakukan oleh divisi sales & marketing melalui beberapa program yaitu sales call, telemarketing, promosi dalam berjualan produk, dan juga memberikan reward pada pelanggan. Hal ini merupakan strategi customer relations dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.

2. Aktivitas customer relations yang selama ini telah dilakukan oleh Grand Zuri Malioboro Yogyakarta sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pelanggan yang merasakan aktivitas customer relations selama berada di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta. Kegiatan di luar bisnis yang terjalin antara pihak manajemen dan pelanggan yang membuat pelanggan merasa nyaman dan tetap memakai jasa Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta. Dari *guest comment card* maupun *online* juga dengan bertemu secara langsung tidak sedikit pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan selama berada di hotel, namun ada juga beberapa pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan. Hal ini dapat menjadi perhatian penting untuk pihak hotel.

3. Konsumen yang pada akhirnya menjadi pelanggan yang setia karena merasa puas dengan pelayanan hotel, juga kegiatan internal dan eksternal hotel seperti kontak personal pelanggan hingga kegiatan di luar perusahaan dengan pelanggan dilakukan untuk menunjang keberlangsungan hotel yang sudah dilakukan dengan cukup baik membuktikan bahwa Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta telah berhasil membangun strategi customer relations.

B. Saran

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa yang perlu diperhatikan beberapa diantaranya yaitu:

1. Meningkatkan mutu pelayanan dan memperluas program customer relations salah satunya dengan cara memaksimalkan media sosial yang sudah dimiliki Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta beberapa diantaranya website perusahaan yang pada tahun 2015 sudah digunakan dengan cukup baik, instagram yang aktif setiap hari namun lebih dibuat menarik lagi agar dapat menarik dari segi desain gambar yang di posting, kualitas gambar, juga penulisan yang digunakan, facebook dengan tampilan menarik dan dapat memposting beberapa macam jenis foto, video dan sebagainya. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk menarik minat calon pelanggan maupun pelanggan baru untuk mengajak menikmati pelayanan terbaik yang ada di hotel, twitter yang saat ini sudah mulai ditinggalkan namun disarankan media ini untuk tetap digunakan dan di update setiap hari dengan tampilan yang menarik. Karena media sosial juga merupakan sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Guest comment online yang ada di trip advisor disarankan untuk dapat dibuat sendiri di website resmi perusahaan agar dapat lebih terpantau dan pelanggan akan sering berkunjung ke website
2. Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta saat ini sudah memiliki program CSR yang cukup menguntungkan bagi warga sekitar, namun alangkah baiknya jika program ini berjalan rutin dan lebih mendekatkan lagi antara pihak management dan warga di sekitar hotel demi keberlangsungan komunikasi yang terjaga semakin baik dan

merasakan kepuasan atas program yang dibuat oleh pihak hotel. Saran ini muncul dengan melihat kegiatan antara warga dan perusahaan masih sebatas memberikan bantuan berupa barang atau dalam bentuk uang. Alangkah baiknya jika ada kegiatan yang dapat menjalin silaturahmi.

3. Diharapkan Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta dapat memaksimalkan sosial media lebih kreatif lagi agar dapat menarik perhatian publik, seperti contoh membuat desain gambar yang menarik sesuai minat pelanggan kebanyakan, dan penulisan kata yang menarik dan masa kini.