

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa CRM memiliki pengaruh sebesar 59,1% terhadap loyalitas pelanggan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah melakukan uji hipotesis (uji t) diketahui terdapat pengaruh antara variabel CRM terhadap loyalitas pelanggan. CRM memiliki pengaruh positif, yang berarti loyalitas pelanggan akan meningkat jika CRM dilakukan dengan baik.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran dari penelitian ini PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek) harus melakukan kegiatan CRM dengan lebih baik lagi guna meningkatkan loyalitas pelanggan.