

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang dituntut dan dilaksanakan pada penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif tentang, “**Strategi Promosi *Personal Selling* Sepeda Motor Yamaha Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan**” dengan studi kasus dealer CV. Pelita Motorindo Bekasi, dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

CV. Pelita Motorindo Bekasi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. CV. Pelita Motorindo Bekasi tidak terlepas dari hubungan eksternal kepada pelanggan Yamaha dan masyarakat sekitarnya dan pada kegiatan strategi *personal selling* merupakan salah satu kegiatan yang menurut *sales* sudah efektif dalam mempertahankan kepercayaan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang mendalam penulis terhadap *key informan* dan *informan*, penulis dapat menyimpulkan yaitu pada pembahasan tersebut bahwa untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan strategi promosi *personal selling* merupakan cara yang efektif dalam memberikan pelayanan yang baik. Kemudian dari hasil penelitian yang penulis dapat, bahwa konsumen sangat tertarik dengan adanya kualitas produk yang baik merupakan hal yang dapat menarik minat konsumen dengan adanya inovasi-inovasi terbaru dari produk sepeda motor Yamaha tersebut dan ditambah dengan adanya promo-promo seperti memberikan diskon. Strategi lainnya yang dilakukan perusahaan ini terutama

dengan selalu *follow up* konsumen melalui media *whatsapp*, BBM, Facebook serta selalu mengadakan penawaran khusus seperti memberikan pelayanan cepat jika ada keluhan dari konsumen. Dengan begitu untuk perusahaan mempertahankan kepercayaan pelanggan dapat berhasil.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di CV. Pelita Motorindo Bekasi dengan judul “Strategi Promosi *Personal Selling* Sepeda Motor Yamaha Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan” dengan studi kasus dealer CV. Pelita Motorindo Bekasi. Maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Strategi promosi *personal selling* harus dipertahankan, karena dengan adanya pelatihan dan pengarahan terhadap *sales* maka *sales* tersebut akan mengetahui bagaimana cara menjelaskan atau menyampaikan informasi tentang produk dengan baik dan benar
2. Meningkatkan kualitas SDM CV. Pelita Motorindo Bekasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan konsumen
3. Memberikan jaminan kualitas garansi dengan membuat pelayanan kunjungan atau pengaduan masalah jika ada kerusakan pada produk.