

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di *Grand Odiseus Fitness Center* yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya, strategi yang dilakukan *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* dalam mengelola *Customer Relations* yaitu untuk membina hubungan yang sangat baik ke dalam (internal perusahaan) dan membina hubungan ke luar (di luar lingkup perusahaan). Untuk menjaga hubungan baik dengan para konsumen, dengan terlebih dahulu mengetahui kebutuhan dan memahami perilaku mereka, sehingga dengan sendirinya hubungan baik dengan konsumen akan tercipta. Salah satu contohnya adalah berusaha untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan mereka yang berhubungan dengan kenyamanan *fitness center*.

Dari strategi tersebut *Grand Odiseus Fitness Center* sudah cukup berhasil menjalankan program *odiseus seven basic*. Keberhasilannya dapat dinilai dari banyaknya *our comments* yang diisi oleh konsumen atau member *Grand Odiseus Fitness Center*. maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Pendekatan Operasional: *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* berkemampuan dalam mendengar *complain*. Dalam menangani *complain*, *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* segera mencari solusi dengan *action* tindakan nyata untuk memperbaiki kesalahan tersebut.

2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif:

- Pendekatan persuasif dilakukan dengan memahami kebutuhan dan perilaku konsumen yang berhubungan dengan kenyamanan dan fasilitas *fitness center*, serta harus mampu menciptakan kunci kemenangan dari persaingan.
- Pendekatan edukatif dilakukan dengan cara memberikan informasi terbaru kepada setiap konsumen disertai penjelasan secara simetris mengenai keunggulan dan kekurangan *fitness center*.

3. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial: *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* menerapkan strategi yang berfokus kepada pelayanan khususnya konsumen. *Public Relations Grand Odiseus Fitness Center* melakukan pendekatan tanggung jawab sosial dengan baik.

4. Pendekatan Kerja Sama yang dilakukan *Grand Odiseus Fitness Center* membina hubungan harmonis antara perusahaan, baik hubungan internal maupun eksternal tujuannya untuk meningkatkan kerjasama yang baik.

5.2 Saran Atau Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Teoritis

Berdasarkan pengalaman yang telah peneliti dapatkan, maka peneliti dapat memberikan sedikit rekomendasi kepada mahasiswa penelitian selanjutnya, adapun rekomendasi yang peneliti berikan untuk mahasiswa penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian di *Grand Odiseus Fitness Center* adalah sebagai berikut :

1. Penelitian merupakan salah satu bentuk kegiatan seorang *Public Relations*, dalam tahap penelitian tersebut seorang *Public Relations* berusaha mencari keterangan yang merupakan data *factual*. Dengan mengadakan perbandingan, pertimbangan dan penilaian sehingga akhirnya dapat diperoleh kesimpulan sampai dimana derajat ketelitian dan derajat kebenaran dari data yang diperoleh itu.

2. Penelitian ini juga merupakan referensi bagi mahasiswa setelah ia memasuki dunia kerja, karena akan memberikan kontribusi dalam menambah rasa percaya diri dan melatih mental. Oleh sebab itu disarankan agar setiap mahasiswa dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya. Karena secara tidak langsung hal ini akan memupuk rasa tanggung jawab dan kedisiplinan.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang didukung oleh wawancara dengan pihak *Grand Odiseus Fitness Center*, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan, yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan *Grand Odiseus Fitness Center* dapat lebih memperhatikan keinginan konsumen.

2. Diharapkan *Grand Odiseus Fitness Center* berusaha meningkatkan program yang sudah ada, agar dapat terjalin hubungan yang lebih baik lagi dengan konsumen.

