

BAB V

Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

5.1. Simpulan

5.1.1. Simpulan Umum

Berdasarkan hasil temuan dan analisis mengenai Evaluasi Layanan Grab and Go Pustakalana Children's Library Berdasarkan Model CRM Value Chain hasilnya menunjukkan bahwa layanan *Grab and Go* sudah menerapkan dengan baik CRM yang ditunjukkan oleh penerapan analisis portofolio, pengembangan proporsi nilai, dan siklus hidup pelanggan.

5.1.1. Simpulan Khusus

Penerapan analisis portofolio pada layanan *Grab and Go* Pustakalana *Children's Library* berada pada kategori sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan pemustaka terhadap pengalaman mereka terkait segmentasi pasar yang ditunjukkan dalam kategori usia member, domisili pemustaka, pemenuhan kebutuhan member pada literasi untuk anak. Selain segmentasi pasar, ada pula peramalan penjualan (*forecasting sale*) yang mana penerapannya pada strategi untuk memperkirakan kebutuhan pemustaka dengan cara survei pelanggan, menerima masukan dari pemustaka terkait layanan *Grab and Go*.

Penerapan proporsi nilai pada layanan *Grab and Go* Pustakalana *Children's Library* berada pada kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan menerapkan strategi *mix marketing* yang terdiri dari produk, layanan, proses, sumber daya manusia, bukti fisik, dan komunikasi dengan pelanggan. Layanan *Grab and Go* merupakan produk yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, memberikan kemasan yang menarik. Dalam layanannya *Grab and Go* memberikan pelayanan dengan menyediakan *customer service* untuk memenuhi permintaan pemustaka. Pada proses pelaksanaannya, layanan *Grab and Go* menggunakan teknologi untuk membantu mengefisiensikan layanan. Teknologi yang digunakan berupa *google form* dan media sosial seperti *Instagram* dan *WhatsApp*. Untuk melancarkan layanan *Grab and Go* maka diperlukan sumber daya manusia untuk mengatur dan menjalankan kegiatan agar berjalan dengan

lancar. Pada layanan *Grab and Go*, pustakawan mempunyai peran mulai dari menyiapkan paket buku hingga *customer contact*. Berdasarkan tanggapan pemustaka diketahui bahwa pustakawan di Pustakalana komunikatif dengan pemustaka. Penerapan pada bukti fisik dan cara komunikasi diterapkan pada jenis koleksi Pustakalana *Children's Library* dan memfasilitasi pemustaka untuk berkomunikasi dengan pemustaka.

Pada penerapan siklus hidup pelanggan di layanan *Grab and Go* Pustakalana *Children's Library* berada pada kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan penerapan proses akuisisi seperti *branding* pada media sosial Pustakalana *Children's Library*, memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan memberikan informasi mengenai layanan *Grab and Go*. Pada proses retensi, layanan *Grab and Go* dengan memberikan layanan yang memuaskan pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan pemustaka memperpanjang masa aktif member. Terakhir proses pengembangan pemustaka, layanan *Grab and Go* memberikan fasilitas untuk memilih jenis koleksi buku dan *platform* untuk berkomunikasi dengan pemustaka.

5.2. Implikasi dan Rekomendasi

5.2.1. Implikasi

Hasil dari penelitian Evaluasi Layanan *Grab and Go* Pustakalana *Children's Library* Berdasarkan Model CRM Value Chain dapat mengukur sudah sejauh mana penerapan strategi CRM untuk meningkatkan layanan *Grab and Go*, sehingga dapat mengembangkan indikator yang sudah baik berdasarkan kepuasan pemustaka dan meningkatkan indikator yang masih kurang berdasarkan kepuasan pemustaka. Hasil dari Penerapan CRM dapat menjadi tolak ukur dalam pembuatan kebijakan dan pengembangan strategi bagi kemajuan layanan *Grab and Go* dan layanan lain di Pustakalana *Children's Library*

5.1.1. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran dan rekomendasi bagi pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

1. Untuk Pustakalana *Children's Library*

Bagi pihak Pustakalana *Children's Library* diharapkan dapat mengembangkan strategi CRM pada layanan *Grab and Go* untuk meningkatkan kepuasan layanan pemustaka pada layanan di Pustakalana, serta lebih mensosialisasikan terkait layanan yang ada di Pustakalana khususnya layanan *Grab and Go* baik pada media *offline* maupun *online*.

2. Untuk Pemustaka Pustakalana *Children's Library*

Pemustaka diharapkan dapat memanfaatkan secara aktif fasilitas yang telah disediakan pada layanan *Grab and Go* sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemustaka terkait literasi bagi anak maupun orang tua. Dan memanfaatkan fasilitas yang diberikan Pustakalana *Children's Library* kepada membernya.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai permasalahan *customer relationship management* di bidang perpustakaan dengan topik yang lebih spesifik dengan pendekatan dan metode yang berbeda sehingga menambah referensi baru di bidang perpustakaan.