

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan hubungan konsumen Joey Agency dalam membangun kepercayaan rumah produksi (*production house*) dikatakan berhasil. Joey Agency melakukan sebuah hubungan dengan rumah produksi (*production house*) sehingga timbul sebuah kepercayaan. Serta melakukan tahapan-tahapan yang membuat loyalitas rumah produksi (*production house*) tercipta. Salah satunya dengan mencari pemain peran, *extras*, dan *talent* yang berkualitas serta sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh rumah produksi (*production house*).

Penerapan Pola hubungan Joey Agency kepada rumah produksi (*production house*) dengan melakukan tahapan yang membuat rumah produksi (*production house*) loyal yaitu dengan komunikasi yang baik ketika berdiskusi melalui media sosial atau secara tatap muka langsung, memahami kebutuhan yang diperlukan oleh rumah produksi (*production house*), fokus pada pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan pada sebuah *project*, mencari tanggapan pelanggan bertujuan agar memberikan evaluasi bagi Joey Agency, menjaga pelanggan sehingga setia dengan memberikan pemain yang berkualitas, tangani jika terjadi keluhan pelanggan dengan cepat baik melalui *chatting* media sosial atau ketika *project shooting* sedang berlangsung dan memberikan hadiah (*reward*) kepada pelanggan dengan tujuan menjalin hubungan lebih baik dalam kerjasama dalam *project*.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis, penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, namun hal tersebut dapat dijadikan pembelajaran bagi penulis. Dengan ini terdapat beberapa saran yang diberikan oleh penulis yaitu :

### 1. Joey Agency

- a. Diharapkan bisa memegang lebih banyak *project* seperti *project* sinetron. Tidak hanya berfokus pada layar lebar, series, *photoshoot* dan iklan.
- b. Diharapkan Joey Agency bisa mempertahankan prinsip sebagai Agency yang jujur, bertanggung jawab, tegas dan *profesional* dalam bekerja.

### 2. Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi sebagai tempat mahasiswa menuntut ilmu, memegang peranan penting dalam pengembangan sosial dan peningkatan akademik mahasiswanya. Universitas Islam 45 Bekasi sebagai salah satu Universitas yang berkualitas, sebaiknya selalu berusaha meningkatkan kualitas akademik mahasiswanya. Upaya yang dilakukan adalah memfasilitasi setiap kebutuhan dalam proses belajar mengajar seperti menyediakan banyak buku baik secara fisik maupun digital. Meningkatkan sarana dan prasarana di berbagai fakultas khususnya Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa. Sebab hal itu merupakan kewajiban dari perguruan tinggi dan hak dari mahasiswanya.

### 3. Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan secara umum dan luas, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan dapat melakukan pengembangan lebih jauh bagaimana dunia *entertainment* perfilman dapat tercipta dan bagaimana pengelolaan hubungan yang terjadi didalamnya.