

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab III, dapat diambil kesimpulan yang pada pokoknya menjawab permasalahan yang ada. Permasalahan utama yang telah dimiliki pada bab I adalah mengenai masalah pengaruh diferensiasi personil supermarket terhadap kesetiaan pelanggan dan jika ada pengaruh, maka apakah pengaruh tersebut kuat atau lemah.

Berdasarkan hasil analisa serta pembahasan yang didapatkan dari penilaian responden supermarket Hero dan Diamond di wilayah Kelapa Gading, variabel diferensiasi pelayanan yang terdiri dari Competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness dan communication yang berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan. Ini berarti dibuktikan mengenai teori-teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat signifikansi terhadap kesetiaan pelanggan, dimana telah diukur dan dianalisa berdasarkan data yang telah ada serta terbukti didalamnya.

Dalam analisa data tersebut, didapatkan bahwa para responden kedua supermarket di wilayah Kelapa Gading, merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan supermarket, dimana dilihat dari hasil analisa data yang didapatkan ternyata dari 6 variabel diferensiasi pelayanan supermarket yang digunakan, ada 5 variabel yang mempunyai nilai signifikan terhadap variabel kesetiaan pelanggan.

Dari hasil itu juga (dengan menggunakan model regresi linear berganda) ditemukan pada tingkat signifikansi 0.05 atau 5%, yang mempunyai arti bahwa secara individual kelima variabel personal supermarket tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalty pada tingkat 5% atau tingkat keyakinan 95%. Kelima variabel pelayanan supermarket tersebut adalah competence, courtesy, credibility, responsiveness dan communication, sedangkan variabel personal supermarket lainnya mempunyai pengaruh pada tingkat signifikan yang lebih tinggi.

Begitu juga halnya pada kajian uji t-test, dimana penulis ingin melihat perbedaan pelayanan diantara kedua supermarket, ternyata melihat hasil uji t-test tersebut bahwa pelayanan dalam hal employee competence di kedua supermarket ini tidak berbeda secara signifikan.

Temuan dari kajian ini diharapkan akan sangat bermanfaat untuk perbaikan pelayanan kedua supermarket tersebut dimasa mendatang, baik berupa upaya-upaya peningkatan pelatihan, sharing informasi antar lini departemennya dan penilaian hubungan yang baik antar karyawan dengan atasannya.

B. Saran

Berdasarkan analisa dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh beberapa temuan penting bagi perusahaan dari temuan tersebut penulis ingin mengajukan saran-saran, antara lain:

1. Secara umum sebagian besar responden supermarket Hero dan Diamond diwilayah Kelapa Gading, menyatakan puas dan menilai baik atas kulaitas jasa pelayanan supermarket yang diberikan kepada para pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari variabel personil supermarket yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Oleh karena itu disarankan perusahaan mempertahankan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dan malah harus memperbaikinya agar persepsi atas kepedulian perusahaan kepada karyawan tetap terjaga.
2. Meskipun demikian, kenyataan adanya pelanggan yang tidak menghiraukan akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan supermarket, perhatian untuk perusahaan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat dalam mengatasi masalah ini. Diasrankan untuk selalu mengevaluasi para kinerja karyawan, dan jangan takut untuk memperbaiki dan mendisiplinkan mereka.
3. Ada 5 variabel personil supermarket yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan, oleh karena itu disarankan perusahaan perlu mengutamakan perbaikan pelayanan jasa atas variabel personil yang dinilai kurang baik (memuaskan). Dengan demikian disarankan untuk :
 - a. Melakukan konsolidasi atas kapabilitas, system operasi dan sumber daya yang dimiliki dan memberikan jasa/service sedemikian rupa sehingga janji yang akan disampaikan kepada para pelanggan karyawan tidak akan jauh berbeda dari realisasinya.

- b. Melakukan reskudiling atas jadwal kerja para karyawan, disesuaikan dengan kemampuan sumber daya perusahaan saat ini, disini dimaksudkan adanya pertukaran posisi kerja antar karyawan (antar lini departemennya) sehingga menghindari kebosanan dalam suasana kerja.
4. Untuk meningkatkan kualitas jasa perusahaan, perlu diupayakan terus pada kedua supermarket tersebut, diadakannya program-program pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan atau customer service bagi staff supermarket Hero dan Diamond.
5. Perlu dipikirkan adanya semacam sistem informasi kualitas jasa/produk pada kedua supermarket yang berguna untuk membantu memfokuskan peningkatan kualitas jasa/produk dan alokasi sumber daya yang ada system ini diperlukan diantaranya guna membantu memacu motivasi manager dan staff pada berbagai unit departemen yang ada untuk meningkatkan kinerja pelayanannya dengan membandingkan berbagai unit yang ada dan mengkaitkannya dengan system kompensasi berdasarkan hasil yang dicapai.