

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah melakukan peneliti, analisis, dan pengolahan data akhirnya tibalah pada kesimpulan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab 4 (empat) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan kelima variabel independen yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangibles* (produk-produk fisik) yang telah dianalisis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 71,3% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari ke lima variabel independen *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangibles* (produk-produk fisik). Sedangkan 28,7% sisanya dijelaskan oleh sebab - sebab yang lain diluar model.
2. Berdasarkan 18 elemen pernyataan yang disebarkan ke para toko pengecer yang ada di PT. Lotus Pradipta Mulia ternyata hanya 11 (sebelas) elemen yang memberikan kepuasan bagi para toko pengecer. Kesebelas elemen tersebut yaitu, kecepatan salesmen dalam membantu kesulitan, kecepatan tanggapan karyawan, pengetahuan dan kemampuan pelayanan yang baik, mempercayai salesman dalam kebenaran informasi, keamanan dalam melakukan bisnis dengan PT. Lotus, jadwal kunjungan salesman yang tepat waktu, ketersediaan form tanda terima barang rusak, ketersediaan mobil pengangkut barang, pelayanan yang

diberikan sesuai dengan keinginan, toko pengecer akan merekomendasikan PT. Lotus dan akan selalu melakukan transaksi bisnis.

3. Hambatan – hambatan yang dialami oleh PT. Lotus Pradipta Mulia dalam memberikan solusi terhadap ketidak puasan toko pengecer terhadap ketidak puasan berdasarkan 18 elemen pernyataan yang disebarkan kepada para toko pengecer yaitu, penyelesaian terhadap keluhan, rasa nyaman terhadap penyediaan keluhan, ketepatan waktu proses pengiriman barang, kecepatan penyelesaian penukaran dan retur barang, karyawan memahami kebutuhan konsumen, kegiatan promosi mendukung peningkatan penjualan dan ketersediaan produk yang lengkap.
4. Hasil karya ilmiah berupa skripsi ini masih memiliki kelemahan, yaitu pada hasil pengujian regresi linier berganda dimana nilai konstanta dan koefisien regresi *Assurance* menunjukkan hasil minus, yang seharusnya menunjukkan hasil nilai positif. Dimana jika variabel independen dianggap konstan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar nilai konstanta dan jika koefisien regresi pada *Assurance* meningkat maka perubahan kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar nilai koefisien regresinya.

B. Saran

1. Pada 11 (sebelas) elemen yang telah memberikan kepuasan bagi toko pengecer tersebut, disarankan agar pihak *Managemen* PT. lotus Pradipta Mulia dapat tetap mempertahankan pelayanan yang telah menciptakan kepuasan bagi para toko pengecer dan harus lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap toko pengecer agar dapat memberikan kepuasan yang maksimal, sehingga akan menciptakan kesetiaan pelanggan bagi PT. Lotus Pradipta Mulia.
2. Pada masalah penyelesaian terhadap keluhan, disarankan agar pihak *Managemen* PT. Lotus Pradipta Mulia Palembang dapat melakukan dan menetapkan

karyawan khusus dalam membantu menyelesaikan secara tuntas semua masalah yang dihadapi oleh toko pengecer, sehingga dapat mengurangi adanya kekecewaan para toko pengecer ketika menyampaikan keluhannya.

3. Pada masalah kenyamanan terhadap penyediaan keluhan, disarankan agar pihak *Managemen* PT. Lotus Pradipta Mulia dapat melakukan penambahan pada penyediaan layanan terhadap keluhan seperti melalui sms *online* atau *e-mail*, sehingga akan lebih mudah bagi para toko pengecer untuk memberikan aspirasi terhadap harapan dari kualitas pelayanan yang dirasakan belum memenuhi harapan mereka atau belum memberikan hasil yang maksimal, dan perlu dilakukan pengawasan terhadap penyelesaian keluhan sehingga hal ini dapat menjadi tolak ukur dari perusahaan dalam memberikan kenyamanan bagi para toko pengecer.
4. Pada masalah ketepatan waktu proses pengiriman barang, disarankan agar pihak *Managemen* PT. Lotus Pradipta Mulia mampu menambah tenaga kerja yang ada pada bagian pergudangan dan *driver* serta menambah mobil oprasional pengangkut barang, agar ketika terjadi peningkatan penjualan dan permintaan barang maka barang yang diinginkan oleh toko pengecer dapat segera di distribusikan kepada toko pengecer, sehingga akan menurunkan intensitas keterlambatan proses pengiriman barang.
5. Pada masalah waktu penyelesaian penukaran dan retur barang, disarankan agar pihak *Managemen* PT. Lotus Pradipta Mulia mampu menambah karyawan yang dikhususkan untuk menangani masalah penukaran dan retur barang dari para toko pengecer, sehingga proses penukaran dan retur barang dapat dilakukan lebih terfokus dan proses penukaran dan retur barang akan berlangsung sesuai dengan waktu yang ditargetkan atau sesuai harapan toko pengecer.
6. Pada masalah kurangnya pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen, disarankan agar pihak *Managemen* PT. Lotus Pradipta Mulia mampu melakukan

pendekatan secara baik kepada toko pengecer, dengan cara melakukan hubungan baik terhadap toko pengecer, sehingga bisa megumpulkan dan mendapatkan informasi mengenai kebutuhan para toko pengecer.

7. Pada masalah kurangnya kegiatan promosi dalam mendukung peningkatan penjualan, disarankan agar pihak pihak *Managemen* PT. Lotus Pradipta Mulia dapat memberikan kegiatan promosi yang lebih menarik yang sesuai dengan harapan para konsumen seperti promosi dalam bentuk pemberian hadiah langsung, iklan – iklan menarik dan pameran *Bazar*.
8. Pada masalah kelengkapan produk, disarankan agar pihak Menejemen PT. Lotus Pradipta Mulia Palembang dapat menambah dan melengkapi produk – produk yang dibutuhkan oleh pasar, sehingga tidak menumbuhkan kekecewaan kepada toko pengecer yang membutuhkan produk – produk terkait.
9. Penelitian yang sama di masa yang akan datang sebaiknya lebih cermat dalam pemilihan kata dalam pembuatan kuisisioner, sehingga tidak terjadi kelemahan pada pengujian regresi linier berganda.