

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Hasil analisis tanggapan pelanggan dapat disimpulkan mayoritas responden merasa puas atas penanganan keluhan yang dilakukan oleh Alphabet sehingga pelanggan masih tetap melakukan pembelian ulang atau tetap berlangganan di Alphabet. Hal ditunjukkan dari hasil perhitungan kuesioner berdasarkan tanggapan pelanggan mengenai kesiapan *staff* sebesar 81.74%, tentang ketepatan waktu sebesar 65.08, tentang kerjasama yang baik sebesar 74.6%, tentang keramahan dan kesopanan *staff* Alphabet sebesar 77.78%, tentang *staff* Alphabet yang berempati pada keluhan yang sampaikan sebesar 68.25%, tentang lama penyelesaian keluhan sebesar 76.19, tentang *staff* Alphabet yang mampu menyelesaikan keluhan serta menawarkan jalan keluar yang baik sebesar 79.36%, tentang konsistensi *staff* dalam menjawab pertanyaan sebesar 76.19%, tentang kemampuan *staff* untuk mendengarkan dan menangani keluhan sebesar 82.53 %, tentang tanggung jawab pihak Alphabet atas kerusakan barang sebesar 72.22%, tentang ketepatan waktu pengiriman barang sebesar 80.16%, dan secara keseluruhan kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan yang disampaikan kepada Alphabet sebesar 81.74%, pada indikator pembelian ulang didapatkan hasil karyawan Alphabet yang memberikan service/ pelayanan dengan baik

sebesar 81.74%, dan pemberian garansi yang sesuai sebesar 75.39%, tentang kemampuan *staff* dalam penanganan dan pemecahan masalah sebesar 80.15%, dan pelayanan *staff* Alphabet yang ramah, cekatan, jujur sebesar 84.12%.

- Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan terhadap pembelian ulang pada Alphabet di Bandung sebesar 14.0%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

- Penelitian ini lebih memilih objek koran yang akan diteliti dari berbagai layanan langganan yang disediakan Alphabet, karena jumlah langganan koran di Alphabet paling banyak maka dipilihlah responden dari pelanggan koran di Alphabet.
- Keterbatasan lainnya adalah saat pemilihan faktor dalam kerangka teoritik pembelian ulang. Dalam pembelian ulang pelanggan hanya diambil 2 faktor dari 7 faktor yang ada dalam bauran pemasaran. Faktor yang diambil adalah produk (*product*) dan promosi (*promotion*), sedangkan faktor harga (*price*) dan saluran distribusi (*place*) tidak dipergunakan karena karena Alphabet dilihat menjual produknya dengan memperhatikan jasa pengiriman yang baik serta selalu memberikan garansi apabila jasa pengirimannya dianggap kurang baik dan kurang memuaskan. Alphabet juga selalu berusaha menjaga untuk berhubungan baik dengan pelanggan dan selalu memastikan karyawannya siap memberikan pelayanan dengan baik.

- Pada tingkat kepuasan persentase yang didapat sebesar 14.0% dan 86.0% sisanya dijelaskan oleh sebab- sebab yang lain diluar model. Pengaruh lain yang mungkin mempengaruhi pelanggan merasa kurang puas adalah adalah faktor harga (*price*) ataupun faktor saluran distribusi (*place*) dimana mungkin pelanggan merasa harga (*price*) yang ditawarkan kurang bersaing dengan perusahaan atau toko lainnya atau bidang saluran distribusi (*place*) Alphabet dilihat masih kurang meminimalisir kemungkinan pelanggan tidak mendapatkan barang langganannya.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran dengan maksud dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

## 5.2 Saran

### 1. Peneliti:

Peneliti yang telah mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan terhadap pembelian ulang pelanggan Alphabet apabila dikemudian hari akan melakukan penelitian lebih lanjut dapat menggunakan faktor - faktor lain seperti faktor harga, saluran distribusi, dan lainnya sebagai indikator dalam penelitiannya sehingga menghasilkan hasil yang lebih baik lagi.

### 2. Perusahaan:

Alphabet dapat tetap menjaga kualitas yang telah dimiliki dan dapat melakukan perbaikan pada sisi harga (*price*) agar lebih bersaing dengan perusahaan atau toko lainnya. Pada bidang saluran distribusi (*place*) Alphabet dapat lebih

meminimalisir kemungkinan pelanggan tidak mendapatkan barang langganannya sehingga penyampaian keluhan dari pelanggan dapat berkurang. Alphabet dapat membenahi pengaturan jadwal pengiriman barang sesuai dengan rute dan dapat menambah jumlah armada serta pengangkutan agar kinerja Alphabet lebih meningkat. Dengan semakin berkembangnya teknologi sekarang mungkin Alphabet dapat meningkatkan sarana promosi (*promotion*) dengan menambahkan media *email* ataupun menggunakan *web site* agar pelanggan lebih mudah dalam menyampaikan keluhannya sehingga Alphabet dapat semakin meningkatkan kualitas produk (*product*) yang dijualnya.

3. Peneliti lain:

Agar menjadi masukan bagi pembaca untuk mendapatkan informasi yang berguna berhubungan dengan pengaruh kepuasan konsumen atas penanganan keluhan terhadap pembelian ulang, juga pembaca bisa melakukan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang dengan menggunakan empat atau bahkan tujuh bauran pemasaran yang ada sehingga dapat diketahui faktor lain yang mempengaruhi penelitian tersebut, karena kepuasan konsumen atas penanganan keluhan memiliki pengaruh dengan pembelian ulang.