

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dari kegiatan distribusi fisik yang terdiri atas pemrosesan pesanan, pengendalian persediaan, penanganan barang, transportasi, dan pelayanan terhadap pelanggan terhadap niat beli ulang pelanggan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya. Untuk tujuan tersebut, pengumpulan data telah dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis tentang *“PENGARUH POSITIF KEGIATAN DISTRIBUSI FISIK TERHADAP NIAT BELI ULANG “ANITA BAKERY” DI TASIKMALAYA”*, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

1. Tanggapan responden (pelanggan) tentang kegiatan distribusi fisik “ANITA Bakery” yang terdiri atas pemrosesan pesanan, pengendalian persediaan, penanganan barang, transportasi, dan pelayanan terhadap pelanggan ternyata cukup baik. Hasil penilaian untuk masing-masing variabel secara lengkap adalah sebagai berikut:
 - a. Tanggapan konsumen untuk pemrosesan pesanan (X_1) “ANITA Bakery”:
 - Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan pemrosesan mendapatkan jawaban setuju dari responden.

- Sebagian besar responden setuju jika “ANITA Bakery” memberikan informasi produk dengan sangat jelas, penanganan pesanan yang sangat cepat, dan pesanan sesuai dengan permintaan responden dalam pemrosesan pesanan.

a. Tanggapan responden (pelanggan) untuk pengendalian persediaan (X_2)

“ANITA Bakery”:

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa cukup banyak pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan pengendalian persediaan mendapatkan jawaban sangat setuju dari responden.
- Secara umum mereka sangat setuju setuju jika “ANITA Bakery” bersedia untuk menyesuaikan produk dengan karakteristik permintaan responden.

Sebagian besar konsumen setuju jika produk “ANITA Bakery” diawasi secara efektif.

b. Tanggapan responden (pelanggan) untuk penanganan barang (X_3)

“ANITA Bakery”:

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir sebagian besar pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan penanganan barang mendapatkan jawaban sangat setuju dari responden.
- Sebagian responden setuju dan sangat setuju jika produk “ANITA Bakery” tidak rusak sesuai dengan keinginan konsumen dalam penanganan barang.
- Sebagian besar responden sangat setuju jika kemasan yang digunakan “ANITA Bakery” sangat menarik.

-
- c. Tanggapan responden (pelanggan) untuk transportasi (X_4) “ANITA Bakery”:
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan transportasi mendapatkan jawaban sangat setuju dari responden.
 - Sebagian besar responden sangat setuju jika transportasi yang digunakan “ANITA Bakery” sesuai dengan harapan responden, dan dapat melindungi kondisi fisik produk saat pengiriman
- d. Tanggapan responden (pelanggan) untuk pelayanan terhadap pelanggan (X_5) “ANITA Bakery”:
- Sebagian responden kurang setuju jika penetapan harga sesuai dengan harapan responden, responden kurang setuju jika responden puas dengan diskon yang diberikan, responden kurang setuju jika pengiriman pesanan tiba tepat waktu, dan responden kurang setuju jika karyawan “ANITA Bakery” sangat baik dalam menghadapi keluhan.
 - Sebagian responden setuju jika kualitas produk dapat memenuhi kriteria pesanan responden, responden setuju jika responden puas dengan diskon yang diberikan, dan responden setuju jika barang pesanan yang rusak dapat diganti, responden setuju jika pelayanan yang diberikan sangat ramah, dan responden setuju jika “ANITA Bakery” bersedia untuk memenuhi kebutuhan pesanan responden yang mendesak

2. Tanggapan responden (pelanggan) untuk niat beli ulang (Y) “ANITA Bakery”:

- Sebagian responden kurang setuju jika setelah selama ini melakukan pemesanan pada “ANITA Bakery”, responden terdorong untuk melakukan pembelian ulang.
- Sebagian besar responden setuju jika penilaian responden pada “ANITA Bakery” sangat baik, responden setuju jika responden akan merekomendasikan “ANITA Bakery” pada orang lain, responden setuju jika responden percaya pada kualitas “ANITA Bakery” sepenuhnya, dan responden akan tetap melakukan pembelian ulang pada “ANITA Bakery”.

3. Hasil pengolahan data dan uji hipotesis mengenai pengaruh kegiatan distribusi fisik terhadap niat beli ulang pelanggan “ANITA Bakery”:

- Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pemrosesan pesanan (X_1) dan variabel penanganan barang (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap niat beli ulang pelanggan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai p -value untuk masing-masing variabel adalah sebesar 0,017 dan 0,011. Di mana hasilnya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ sehingga hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa H_0 ditolak atau dengan kata lain H_a diterima.

- Sedangkan untuk pengendalian persediaan (X_2), variabel transportasi (X_4), dan pelayanan terhadap pelanggan (X_5) menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap niat beli ulang pelanggan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya. Hal ini disebabkan setelah melalui proses pengolahan data ternyata hasil nilai ρ -value untuk masing-masing variabel adalah 0,634; 0,399; dan 0,828. Di mana kedua hasil nilai ρ -value tersebut adalah lebih besar dari $\alpha = 0,05$ sehingga hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa H_0 diterima

Setiap penelitian pasti mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Keterbatasan yang dialami penulis selama mengerjakan penelitian ini adalah:

- Jumlah responden yang terlalu sedikit yaitu sebanyak 15 responden. Jumlah responden yang sedikit menjadi pembatas dalam pengolahan data dan pengambilan kesimpulan atas hasil pengolahan data tersebut.
- Variabel pergudangan pada kegiatan distribusi fisik tidak dimasukkan oleh penulis karena objek penelitian tidak memakai pergudangan.
- Dalam proses pengumpulan data terdapat beberapa responden yang sedang sibuk melayani konsumen. Hal tersebut dapat menyebabkan jawaban pada kuesioner tidak sesuai dengan pikiran responden.

Dengan keterbatasan yang dialami maka penulis berharap pada penelitian dengan topik yang sejenis di masa yang akan datang dapat lebih baik dari penelitian yang telah penulis lakukan.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan pada peneliti lain:

- Pada penelitian ini variabel pergudangan dalam kegiatan distribusi fisik tidak dimasukkan oleh penulis karena objek penelitian tidak menggunakan variabel tersebut. Hendaknya peneliti lain dapat menambahkan variabel pergudangan bila ingin meneliti kegiatan distribusi fisik.
- Pada proses pembagian kuesioner sebaiknya pada saat yang tenang sehingga responden mengisinya dengan sungguh-sungguh

Diharapkan saran tersebut dapat berguna bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lain dengan topik serupa.