

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) yang diterapkan dan dilakukan oleh AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

- ✓ Kenyamanan ruangan berbelanja AIRPLANESYSTEM cukup baik, responden mengatakan sangat puas sebanyak 11%, puas 39%, dan tidak puas sebesar 50%.
- ✓ Materi-materi yang berkaitan dengan produk, promosi, & pelayanan kurang baik, responden mengatakan sangat puas sebanyak 11%, puas 36%, dan tidak puas sebesar 53%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang berpenampilan modis, responden mengatakan sangat puas sebanyak 9%, puas 38%, dan tidak puas sebesar 53%.
- ✓ Fasilitas fisik di AIRPLANESYSTEM kurang menarik secara visual, responden mengatakan sangat puas sebanyak 9%, puas 35%, dan tidak puas sebesar 56%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 12%, puas 37%, dan tidak puas sebesar 51%.

- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup memberikan kenyamanan jam operasi kepada semua pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 16%, puas 40%, dan tidak puas sebesar 44%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang memprioritaskan kepentingan pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 7%, puas 39%, dan tidak puas sebesar 54%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 10%, puas 44%, dan tidak puas sebesar 46%.
- ✓ Bila AIRPLANESYSTEM berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, AIRPLANESYSTEM kurang menepatinya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 6%, puas 42%, dan tidak puas sebesar 52%.
- ✓ Bila pelanggan memiliki masalah, AIRPLANESYSTEM cukup sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 12%, puas 39%, dan tidak puas sebesar 49%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup memberikan layanannya secara tepat sejak awal, responden mengatakan sangat puas sebanyak 11%, puas 39%, dan tidak puas sebesar 50%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 8%, puas 36%, dan tidak puas sebesar 56%.

- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 13%, puas 43%, dan tidak puas sebesar 44%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang memberitahu kepada pelanggan kapan layanan akan diberikan secara tepat, responden mengatakan sangat puas sebanyak 13%, puas 35%, dan tidak puas sebesar 52%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM melayani pelanggan dengan cukup cepat, responden mengatakan sangat puas sebanyak 6%, puas 48%, dan tidak puas sebesar 46%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang tanggap dalam membantu pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 9%, puas 36%, dan tidak puas sebesar 55%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang tanggap dalam merespon permintaan pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 6%, puas 39%, dan tidak puas sebesar 55%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM tidak mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 4%, puas 33%, dan tidak puas sebesar 63%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan pelanggannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 10%, puas 38%, dan tidak puas sebesar 52%.

- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM cukup mampu bersikap sopan kepada para pelanggannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 10%, puas 40%, dan tidak puas sebesar 50%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM cukup mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 13%, puas 44%, dan tidak puas sebesar 43%. Secara umum rata-rata responden / pelanggan menyatakan bahwa kualitas pelayanan AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung sudah kurang baik.

2. Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

- ✓ Tujuh puluh tiga persen (73%) responden menjawab akan membeli / menggunakan pelayanan AIRPLANESYSTEM jika ada produk baru yang ditawarkan, dan dua puluh tujuh persen (27%) responden menjawab tidak akan menggunakan.
- ✓ Tujuh puluh satu persen (71%) responden menjawab selalu teratur melakukan pembelian / penggunaan produk dan pelayanan di AIRPLANESYSTEM, dan dua puluh Sembilan persen (29%) responden menjawab tidak akan teratur.
- ✓ Tujuh puluh lima persen (75%) responden menjawab akan tetap membeli / menggunakan produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM walaupun harga yang ditawarkan lebih mahal

dari sebelumnya, dan dua puluh lima persen (25%) responden menjawab tidak akan menggunakan.

- ✓ Tujuh puluh delapan persen (78%) responden menjawab akan mengatakan kepada orang lain produk dan pelayanan yang ditawarkan AIRPLANESYSTEM, dan dua puluh dua persen (22%) responden menjawab tidak akan mengatakan.
- ✓ Enam puluh tujuh persen (67%) responden menjawab akan merasa senang jika orang lain membeli / menggunakan produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM, dan tiga puluh tiga persen (33%) responden menjawab tidak merasa senang.
- ✓ Enam puluh lima persen (65%) responden menjawab akan meyakinkan orang lain untuk melakukan pembelian / penggunaan produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM, dan tiga puluh lima persen (35%) responden menjawab tidak akan meyakinkan.
- ✓ Tujuh puluh empat persen (74%) responden menjawab menolak jika ada yang mengatakan Distribution Store lain lebih baik, dan dua puluh enam persen (26%) responden menjawab tidak akan menolak.
- ✓ Enam puluh empat persen (64%) responden menjawab walaupun banyak Distribution Store lain yang lebih baik, tetap menganggap produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM adalah yang terbaik, dan tiga puluh enam persen (36%) responden menjawab tidak akan menganggap terbaik.

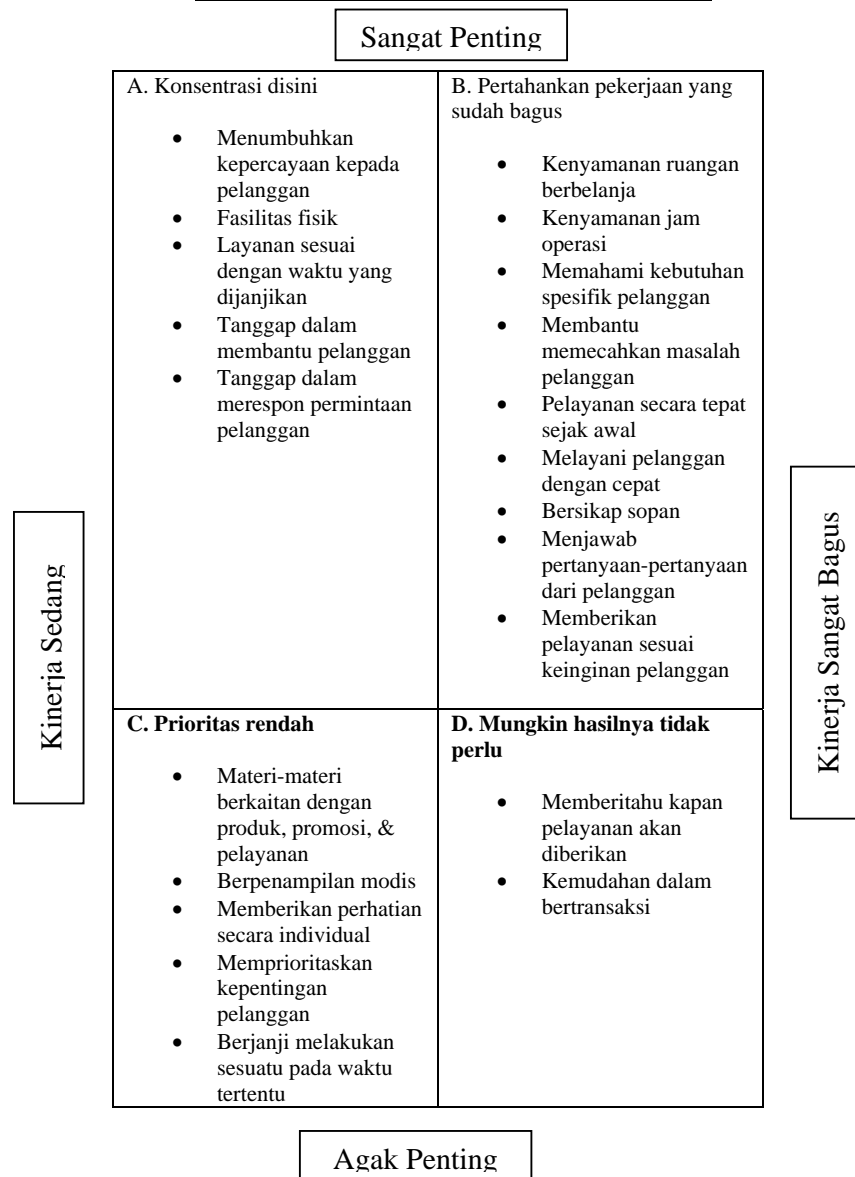
- ✓ Dua puluh Sembilan persen (29%) responden menjawab tidak akan pernah mencoba produk dan pelayanan di Distribution Store lain, dan tujuh puluh satu persen (71%) responden menjawab akan mencoba. Dari kesimpulan diatas dapat dilihat bahwa pelanggan AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung loyal terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan AIRPLANESYSTEM, karena mungkin pelanggan AIRPLANESYSTEM menganggap produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM sudah sesuai dengan keinginan mereka.
3. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) adalah sebesar 36,78%, berarti masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 63,22% diantaranya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang akan dimasukkan dalam penelitian lebih lanjut.

5.2 Saran

- 1) Kualitas pelayanan (SERVQUAL) harus lebih ditingkatkan, AIRPLANESYSTEM harus lebih bisa memahami kebutuhan pelanggan, seperti menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan, karena hanya sebesar 37% responden saja yang menganggap bahwa karyawan AIRPLANESYSTEM mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan.

2) Dari analisis kepentingan kinerja yang berbentuk kuadran yang terdiri dari kinerja sedang, kinerja sangat bagus, sangat penting, agak penting dapat kita lihat bahwa mana saja yang harus dikonsentrasikan / ditingkatkan agar lebih baik lagi, pertahankan kinerja yang sudah bagus, yang berprioritas rendah, dan yang tidak perlu / mungkin hasilnya tidak efektif.

Gambar 5.1
ANALISIS KEPENTINGAN KINERJA



Keterangan :

1. Kuadran A

Dalam kuadran ini menunjukkan item dimensi kualitas yang dianggap sangat penting oleh pelanggan namun AIRPLANESYSTEM belum melaksanakan sesuai dengan keinginan dari pelanggan, sehingga dianggap kualitasnya kurang baik. Item yang termasuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan ditempatkan sebagai prioritas utama dalam upaya pembenahan.

2. Kuadran B

Menunjukkan item dimensi kualitas yang telah berhasil dilaksanakan pihak perusahaan dan wajib untuk dipertahankan. Item dalam kuadran ini dianggap sangat penting dan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan dari pelanggan.

3. Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan item dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat prioritas harapan kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pihak perusahaan melaksanakannya biasa-biasa saja serta dianggap kurang penting. Hal ini dikarenakan item-item tersebut memiliki standar yang sama pada semua perusahaan, terutama pada item ketepatan pelayanan dan keahaman terhadap kebutuhan staf. Peningkatan item-item yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena meskipun kecil tetapi tetap memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan item dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan akan tetapi pelaksanaannya dinilai berlebihan. Item tersebut dianggap kurang penting karena pelanggan beranggapan bahwa hal tersebut merupakan penunjang dari kegiatan pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan pelayanan yang diberikan, namun pihak perusahaan beranggapan bahwa hal tersebut penting untuk dilakukan.

- 3) Dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi sebesar 36,78% yang berarti masih terdapat faktor lain sebesar 63,22% yang mempengaruhi loyalitas pelanggan AIRPLANESYSTEM, seperti produk, harga, promosi, distribusi, dan jasa. Untuk itu disarankan agar melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara produk, harga, promosi, distribusi, dan jasa dengan loyalitas pelanggan di AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung.