

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan bab-bab diawal, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari sampel yang diambil oleh penulis sebanyak 32 orang, ternyata 65,6% adalah pria, 50% berusia diatas 40 tahun, sebagian besar bekerja sebagai pedagang/wirasawasta yaitu sebesar 71,9% dan berstatus menikah dengan persentase sebesar 90,6% berpendidikan sarjana/akademi dengan persentase 46,9%, yang berpenghasilan rata-rata per bulannya sekitar Rp 10.000.000 – 15.000.000 yaitu sebesar 37,5%, selain itu 46,9% telah menggunakan jasa maklun perusahaan “X” antara 2-4 tahun dan menggunakan jasa maklun perusahaan “X” 1 kali dalam sebulan dengan persentase 53,1%. Pelanggan dari perusahaan maklun “X” ini bertempat tinggal di daerah Bandung Selatan dimana wilayah ini merupakan tepat dimana perusahaan “X” menjalankan usahanya.
2. Hasil penelitian dari tanggapan terhadap kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap : lokasi perusahaan menyatakan baik (46,9%), kelengkapan peralatan menyatakan cukup baik (68,7%), harga maklun menyatakan cukup baik (78,1%), kualitas benang menyatakan cukup baik (78,1%), kemudahan untuk dihubungi menyatakan cukup baik (53,1%), prosedur klaim terhadap barang cacat menyatakan

cukup baik (84,4%), kelancaran proses maklun menyatakan cukup baik (96,9%), ketepatan waktu penyelesaian maklun menyatakan cukup baik (65,6%), ketelitian dalam menerima pesanan menyatakan cukup baik (78,1%), kemampuan pegawai dalam memberikan informasi menyatakan cukup baik (78,1%), potongan ongkos terhadap produk cacat menyatakan cukup baik (78,1%), jaminan terhadap peniruan produk menyatakan cukup baik (81,2%), lamanya proses penyelesaian klaim menyatakan cukup baik (75%), kemampuan pegawai dalam menangani keluhan, saran dan perubahan pesanan menyatakan cukup baik (78,1%), ketepatan waktu pengiriman hasil maklun menyatakan cukup baik (78,1%), pemenuhan perjanjian-perjanjian pada saat pemesanan menyatakan cukup baik (78,8%), keramahan pegawai dalam menerima pesanan menyatakan cukup baik (84,4%), kesopanan pegawai dalam berkomunikasi menyatakan cukup baik (75%), perhatian pegawai terhadap kebutuhan konsumen menyatakan cukup baik (75%), respon pegawai saat menerima keluhan dari konsumen menyatakan cukup baik (78,1%).

3. Hasil penelitian dari tanggapan terhadap kepuasan konsumen ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap : kualitas hasil maklun menyatakan cukup puas (53,1%), sikap karyawan dalam melayani konsumen menyatakan cukup puas (68,7%), reputasi perusahaan maklun “X” apabila dibandingkan dengan perusahaan sejenis lainnya menyatakan cukup puas (84,4%), keamanan lokasi menyatakan cukup baik (90,7%), keamanan dari resiko ditiru menyatakan cukup puas (84,4%), keamanan financial

perusahaan menyatakan cukup puas (87,5%), kemudahan untuk pesanan jasa maklun menyatakan cukup puas (68,7%), kemudahan pereturan hasil maklun menyatakan cukup puas (81,3%), kemudahan pembayaran menyatakan cukup puas (82,1%), inforasi mengenai harga maklun menyatakan cukup puas (81,2%), informasi mengenai tatacara proses pengklaiman menyatakan cukup puas (90,7%), informasi saran dan kritik dari konsumen menyatakan cukup puas (84,4%), fasilitas potongan harga untuk pesanan tertentu menyatakan cukup puas (75%), potongan harga untuk keterlambatan jadi hasil maklun menyatakan cukup puas (75%), jaminan peniruan barang menyatakan cukup puas (84,4%), keahlian pegawai dalam menjahit menyatakan cukup puas (78,2%), keahlian dalam memilih benang yang tepat menyatakan cukup puas (65,7%), keahlian dalam memilih mesin yang tepat menyatakan puas (71,9%), keramahan pegawai menyatakan cukup puas (68,8%), cara berbicara pegawai menyatakan cukup puas (75%).

4. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman diperoleh nilai r_s sebesar 0,604 yang berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan (X) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y). Setelah diadakan uji hipotesis, ternyata r_s (0,604) lebih besar dari $W_{0,95}$ (0,295) yang berarti H_0 ditolak yaitu adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen pada perusahaan jasa maklun "X". Selain itu koefisien determinasi diperoleh sebesar 36,48% yang berarti kualitas pelayanan perusahaan "X"

berpengaruh sebesar 36,48% terhadap tingkat kepuasan pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa perusahaan jasa maklun “X” ini kurang memiliki lokasi yang dapat terjangkau dari seluruh daerah di Kota Bandung yang dinyatakan oleh 12,5% responden, dan juga kurang memiliki peralatan yang lengkap yang dinyatakan oleh 18,8% responden, dan juga 18,8% responden menyatakan sulit untuk menghubungi perusahaan “X”, ada juga yang memberikan respon tidak baik terhadap ketepatan penyelesaian hasil maklun yaitu 12,5%, kurangnya sikap karyawan dalam melayani konsumen yang dilihat dari ada 12,5% responden yang menilai tidak puas. Dengan demikian diketahui kekurangan yang dimiliki perusahaan “X” ini yaitu lokasi perusahaan, peralatan, komunikasi, ketepatan hasil maklun dan sikap karyawan.

5.2 Saran

Saran yang diberikan peneliti berikut ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti mengajukan saran-saran berdasarkan hasil analisa yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan jasa maklun yang diberikan oleh perusahaan “X” di Kota Bandung ini perlu ditingkatkan karena dilihat dari pengaruh yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen dengan memperbaiki kekurangan-kekurangan dari perusahaan “X” ini seperti yang telah dipaparkan dalam kesimpulan yaitu memperbaiki/meningkatkan pelatihan karyawan untuk meningkatkan sikap karyawan dalam melayani konsumen dan meningkatkan produktivitas untuk memenuhi ketepatan penyelesaian hasil maklun, menambah kantor pemasaran untuk kemudahan pesanan pada wilayah lainnya dan lebih mudah untuk dihubungi.
2. Hubungan antara kualitas pelayanan jasa maklun terhadap kepuasan konsumen memiliki hubungan positif yang signifikan sehingga kualitas pelayanan cukup kuat dalam mempengaruhi kepuasan konsumen yang berarti perusahaan “X” dituntut untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan maksimal pada kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh perusahaan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan jasa maklun terhadap tingkat kepuasan konsumen pada perusahaan “X” di Kota Bandung sebesar 36,48% sehingga perusahaan harus juga memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

