

Bab V

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dalam bab IV, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengenai hasil data responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh sebanyak 72% berjenis kelamin pria, hal ini dapat dianalisis bahwa pelanggan pria lebih banyak aktivitasnya daripada pelanggan wanita. Juga hasil data responden menurut usia diperoleh 43% konsumen yang berumur 24-40 tahun, karena usia tersebut merupakan usia yang produktif. Sedangkan pada data responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh 40% responden yang telah atau pernah menempuh pendidikan universitas atau akademi, oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik, karena orang yang berpendidikan tinggi biasanya peka dan sangat kritis. Pada hasil kuesioner yang telah diolah, penulis juga mendapatkan 52% responden yang telah menggunakan jasa cetak PT Duta Warna lebih dari 5 tahun. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden telah berpengalaman lama dalam menggunakan jasa cetak di PT Duta Warna, sehingga mereka termasuk pelanggan tetap.
2. Hasil tanggapan konsumen bisnis terhadap **Kualitas pelayanan jasa cetak** di PT Duta Warna : Diperoleh dari tanggapan responden mengenai **Kualitas Fisik (*tangible*)**, diperoleh sebanyak 60% yang setuju dengan pernyataan bahwa perusahaan merupakan perusahaan jasa cetak yang berteknologi tinggi, karena memang perusahaan selalu mengikuti

perkembangan di bidang percetakan. Dan mengenai tanggapan tentang fasilitas pelayanan, terdapat 50% responden yang menanggapi setuju dengan fasilitas perusahaan, dimana perusahaan memiliki peralatan-peralatan yang “up to date” dan lengkap. Juga mengenai hasil komponen warna cetak dianggap responden sudah baik, ini dapat dilihat dari hasil tanggapan responden sebanyak 58% menyatakan setuju dengan kualitas hasil cetak, ini dikarenakan perusahaan memakai bahan pewarna yang memiliki kualitas terbaik. Tanggapan responden mengenai keaslian warna hasil cetak pun baik, sebanyak 74% menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk mendukung tanggapan tersebut perusahaan memang selalu ingin memberikan yang terbaik, dengan kualitas dan mutu yang terbaik pula bagi pelanggan.

Menurut hasil tanggapan responden mengenai **Kehandalan (*reliability*)**, yang terdiri dari : Tanggapan responden mengenai prosedur untuk melakukan pemesanan yang mudah, 82% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, karena perusahaan selalu mengusahakan kinerja yang baik. Tanggapan responden mengenai kemudahan prosedur untuk mengajukan klaim sebanyak 96% responden menyatakan setuju dan menyatakan mudah dalam mengajukan klaim, ini karena perusahaan tidak menuntut prosedur yang berbelit-belit, hanya butuh bukti, bahwa ada pesanan yang cacat atau gagal produksi. Juga tentang tanggapan responden mengenai kemudahan prosedur pembayaran sebanyak 88%, responden menyatakan mudah untuk melakukan proses pembayaran, karena perusahaan memakai jasa perbankan yang dirasakan cukup memudahkan proses pembayaran, seperti pembayaran melalui cek, giro,

dll. Yang terakhir dari tanggapan responden mengenai kehandalan (*reliability*) yaitu tentang waktu penyelesaian pesanan cetak selalu tepat, sebanyak 88% responden menyatakan setuju, ini dikarenakan proses yang lancar, sehingga hasil pun tepat waktu.

Tanggapan responden mengenai **Daya Tanggap (*responsiveness*)**, terdiri dari : Waktu pengiriman pesanan selalu tepat, terdapat 98% responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, ini karena perusahaan memiliki armada angkutan yang baik dan lancar, sehingga memudahkan pengiriman pesanan. Tanggapan responden mengenai cepatnya proses penyelesaian klaim, terdapat 96% responden menyatakan prosesnya cepat, ini dikarenakan adanya komitmen yang baik, jaminan yang jelas, dan prosedur yang mudah sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu klaim sangatlah cepat. Tanggapan responden mengenai baiknya respon karyawan terhadap keluhan pelanggan dianggap sudah baik, ini disebabkan karena kemampuan pegawai yang telah diberikan pelatihan-pelatihan bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik. Terbukti sebanyak 96% responden menyatakan setuju dengan pernyataan diatas. Juga tanggapan responden mengenai baik tidaknya respon karyawan dalam menghadapi masalah, didapat 98% responden menyatakan respon karyawan sudah baik, karena kemampuan pegawai yang telah diseleksi dan terlatih di PT Duta Warna.

Lalu tanggapan responden mengenai **Jaminan (*assurance*)** ini terdiri dari : Tanggapan responden mengenai ketelitian perusahaan dalam menerima pesanan, sebanyak 84% responden menyatakan perusahaan selalu menerima pesanan dengan diteliti terlebih dahulu, dan 92% responden

menyatakan bahwa karyawan PT Duta Warna mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas. Tanggapan responden mengenai trampil tidaknya karyawan PT Duta Warna, sebanyak 80% menyatakan karyawan cukup trampil dalam melayani pelanggan. Dan tanggapan responden mengenai adanya jaminan potongan ongkos jika ada produk cacat, sebanyak 52% responden menyatakan bahwa perusahaan sudah melakukan pelayanan tersebut. Jadi dapat disimpulkan dengan adanya seleksi penerimaan dan pelatihan pegawai yang baik sehingga pegawai dapat dengan baik memberikan informasi dan sangat teliti dalam menerima pesanan, dan komitmen yang kuat dari perusahaan untuk memberikan jaminan potongan ongkos bila ada produk cacat. Hal-hal tadilah yang membuat mayoritas responden merasakan bahwa jaminan dari perusahaan sudah baik.

Yang terakhir dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan perusahaan adalah tanggapan responden mengenai **Empati (empaty)**, yang dibagi atas : Tanggapan responden mengenai jaminan keamanan dan hak cipta yang diberikan oleh perusahaan, hasil kuesioner menyatakan ada sebanyak 52% yang menyatakan perusahaan telah melakukan pelayanan jaminan tersebut dengan baik, dan tanggapan mengenai kesabaran dan keramahan karyawan sebanyak 76% responden menyatakan sangat setuju dan bisa dikatakan mereka sangat puas dengan pelayanan keramahan dan kesabaran para karyawan. Lalu tanggapan responden mengenai kesiapan karyawan perusahaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan terhadap fasilitas yang ada dianggap sudah cukup baik, dengan adanya hasil dari 66% responden yang menyatakan setuju dan sudah puas dengan

pelayanan yang diberikan perusahaan. Yang terakhir adalah tanggapan responden mengenai karyawan perusahaan yang selalu memperhatikan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggannya, terdapat 82% yang menyatakan pelanggan sudah puas dengan perhatian yang dilakukan karyawan untuk segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan para pelanggan. Dari hasil tanggapan-tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa Jaminan keamanan dan hak cipta yang diberikan oleh perusahaan ini karena perusahaan menganggap ini adalah suatu kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan, dan tidak boleh dianggap sepele, karena hal ini sangat penting untuk menjadikan pelanggan loyal dan setia. Untuk masalah empati yang juga dirasakan baik oleh responden, empati disini termasuk keramahan, perhatian dan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik. Karena kondisi lingkungan kerja yang baik dan manajemen yang luwes sehingga pegawai merasa senang dan leluasa dalam bekerja, sehingga empati muncul secara alami. Juga ada faktor seleksi dan pelatihan.

3. Kita juga telah mendapatkan hasil tanggapan para responden mengenai keputusan pembelian konsumen terhadap kualitas jasa cetak di PT Duta Warna ini. Tanggapan responden yang pertama ialah mengenai **Pengenalan Masalah (*problem recognition*)** yang terdiri dari : Tanggapan responden tentang informasi yang dilakukan perusahaan lewat iklan mengenai informasi yang dibutuhkan, terdapat 82% responden yang menyatakan bahwa perusahaan memakai jasa iklan untuk menyampaikan informasinya kepada pelanggan, misalnya melalui media cetak, seperti Koran, majalah, ataupun biro advertising, dan lain-lain. Ini ditujukan supaya

calon pelanggan dapat mengetahui dan mengenal perusahaan ini lebih jelas. Lalu tanggapan responden mengenai Perbandingan harga yang diberikan Perusahaan dengan perusahaan lain, sebanyak 60% menyatakan bahwa harga yang dibebankan pada pelanggan lebih rendah jika dibandingkan dengan perusahaan lain sejenis. Alasan tersebut didukung dengan banyaknya persaingan yang ada, sehingga perusahaan pun ikut berlomba untuk mendapatkan harga yang bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Kualitas dan Mutu yang diberikan oleh perusahaan, sebanyak 60% responden menyatakan bahwa perusahaan telah menghasilkan kualitas dan mutu yang memuaskan.

Kita juga mendapatkan hasil dari kuesioner yang menyatakan mengenai **Perumusan Kebutuhan Umum (*General need description*)**, yang terdiri dari: Pertama, tanggapan responden mengenai Keandalan hasil cetak, yang menurut 54% responden sudah sangat baik dirasakan oleh pelanggan, ini karena perusahaan menggunakan mesin cetak yang baik dan juga karyawan yang handal dalam menangani setiap pesanan. Yang kedua adalah tanggapan responden mengenai Daya tahan hasil cetak, yang menunjukkan 78% responden puas akan hasil yang diperoleh, karena perusahaan memakai kualitas kertas dan tinta warna yang terbaik dalam setiap produk yang dihasilkannya. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Kesesuaian antara harga yang dibebankan dengan Kualitas yang diberikan, 70% responden menyatakan puas dengan hasil kualitas yang diberikan perusahaan, dan beban harga yang dibebankan

sangat sesuai, ini karena perusahaan sangat mempertahankan yang namanya loyalitas dari pelanggan, lewat kualitas yang tetap baik.

Tanggapan responden juga menuju pada **Spesifikasi Produk (*Product Specification*)**, yang pernyataannya terdiri dari : Pertama, tanggapan responden mengenai Karakteristik Hasil Cetakan, sebanyak 78% responden menyatakan bahwa hasil cetak yang diberikan perusahaan sudah memuaskan mereka, karena perusahaan memakai teknologi yang modern untuk mendukung hasil kualitas yang baik. Yang kedua adalah tanggapan responden mengenai Harga produksi atau ongkos cetak yang diberikan perusahaan, sebanyak 86% menyatakan bahwa harga produksi atau ongkos cetak perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan yang lain, ini karena perusahaan selalu memberikan harga yang tepat yang sesuai dengan kualitas yang dihasilkan. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Ketahanan Hasil cetak, diperoleh sebanyak 92% responden yang menyatakan hasil cetak lebih tahan lama, perusahaan menggunakan kertas cetak kualitas yang baik dan tinta berkualitas baik pula.

Tanggapan Responden mengenai **Pencarian Pemasok (*Supplier Search*)** kita peroleh dari tanggapan-tanggapan responden berikut : Pertama, Tanggapan responden mengenai Penggunaan iklan yang dilakukan perusahaan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan, sebanyak 76% responden menyatakan bahwa perusahaan sudah memakai iklan sebagai sumber informasi bagi pelanggan dan calon pelanggan, biasanya perusahaan mempromosikan lewat media cetak, iklan dan lain-lain. Yang kedua adalah tanggapan responden mengenai Program Promosi yang

dilakukan Perusahaan, sebanyak 84% responden menyatakan bahwa PT Duta Warna sering menggunakan program promosi sebagai penarik perhatian, misalnya dengan diskon, bonus, dan lain-lain. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Reputasi PT Duta Warna di mata pelanggan dan Perusahaan sejenis, diperoleh angka 94% responden yang menyatakan bahwa perusahaan mempunyai nama yang baik dan reputasi yang baik di mata pelanggan dan perusahaan sejenis lain, ini karena perusahaan selalu memiliki prinsip untuk tidak mengecewakan kepercayaan yang sudah diberikan oleh pelanggan, demikian pula dengan perusahaan lain, perusahaan selalu memberikan respon yang baik pada pesaing.

Kita juga bahas tentang tanggapan responden mengenai **Pengajuan Proposal (*Proposal Solicitation*)**, yang terdiri dari pernyataan berikut : Pertama, Tanggapan responden mengenai Kemampuan teknis yang ahli dan profesional, sebanyak 50% responden menyatakan bahwa perusahaan memiliki kemampuan tersebut, karena perusahaan selalu mengikuti perkembangan teknologi dan juga mengadakan pelatihan kepada para karyawannya. Yang kedua adalah tanggapan responden mengenai Standar produk yang tinggi yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan standar kualitas tinggi, sebanyak 68% merasakan puas dengan standar yang dimiliki perusahaan sehingga hasil yang didapat pun memuaskan mereka, ini karena perusahaan ingin memberikan hasil yang terbaik untuk pelanggan dan tidak ingin mengecewakan mereka. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Kemampuan perusahaan untuk berinovasi, 50% responden menyatakan mereka setuju karena perusahaan

sanggup berinovasi, dan perusahaan selalu ingin mengikuti perkembangan teknis seperti warna, kecepatan proses dan desain cetak.

Hasil dari tanggapan responden mengenai **Pemilihan Pemasok (Supplier research)** terdiri dari : Pertama, tanggapan responden mengenai Kesesuaian harga dengan kualitas yang diperoleh, sebanyak 54% responden menyatakan bahwa mereka puas dengan kesesuaian antara ongkos cetak dengan kualitas yang didapat. Yang kedua, adalah tanggapan responden mengenai Hasil cetak yang andal, sebanyak 64% responden menyatakan bahwa perusahaan selalu memberikan hasil produk cetak yang andal, ini karena perusahaan memakai kualitas kertas dan tinta yang terbaik. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Pelayanan yang diberikan perusahaan, sebanyak 74% responden menyatakan sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah dilakukan perusahaan, karena perusahaan berusaha untuk mewujudkan semua keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik mulai dari pemesanan sampai selesai.

Kita juga mendapatkan hasil tanggapan responden dari **Spesifikasi Rutinitas Pesanan (Order Routine Specification)**, yang terdiri dari tanggapan-tanggapan sebagai berikut : Yang pertama, tanggapan responden mengenai Ketepatan waktu penyelesaian pesanan, sebanyak 80% responden setuju bahwa perusahaan selalu tepat waktu dalam penyelesaian pesanan, ini karena perusahaan memiliki komitmen yang tinggi agar pelanggan bisa puas dengan pelayanan yang diberikan. Yang kedua adalah tanggapan responden mengenai Jaminan Pengembalian jika produk gagal, sebanyak 70% responden menyatakan bahwa perusahaan

melakukan pelayanan tersebut dan mereka cukup puas dengan pelayanan tersebut, perusahaan berusaha untuk memiliki integritas yang tinggi, untuk melayani pelanggan sampai dengan pelanggan tersebut puas. Yang ketiga adalah tanggapan responden mengenai Jaminan Garansi terhadap produk Pesanan, sebanyak 74% responden menyatakan perusahaan menjamin seluruhnya garansi terhadap produk pesanan, perusahaan memberikan komitmen bahwa kualitas mutu yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan, jika tidak perusahaan melakukan pelayanan garansi tersebut.

Yang terakhir adalah tanggapan mengenai **Penilaian Kinerja (Performance Review)**, yang terdiri dari : Pertama, tanggapan responden mengenai Evaluasi Hasil produk yang dilakukan perusahaan, sebanyak 68% responden menyatakan bahwa perusahaan selalu melakukan evaluasi terhadap produk hasil cetak mereka, ini adalah salah satu cara untuk mendapatkan pendapat atau saran, kritik dan masukan dari pelanggan untuk kemajuan perusahaannya. Yang kedua adalah tanggapan responden mengenai Penyesuaian Harga dengan kualitas yang dihasilkan, ada 78% responden yang menyatakan bahwa mereka sudah puas dengan kesesuaian yang diberikan perusahaan, ini karena perusahaan mencoba agar pelanggan dipuaskan dan akan menjadi pelanggan setia. Yang terakhir yang Ketiga adalah tanggapan responden mengenai Pemantauan yang dilakukan perusahaan, sebanyak 68% responden menyatakan setuju dan memang perusahaan selalu memantau pelanggannya dengan menawarkan hal-hal yang menjadi kebutuhan konsumennya. Ini karena perusahaan selalu berusaha untuk mengharapkan agar pelanggan

merasa puas dan juga pelanggan dapat kembali memakai jasa cetak sari perusahaan.

4. Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan yang pembelian konsumen bisnis, yang telah dihitung secara statistik menunjukkan bahwa didapat dari perhitungan manual diperoleh nilai korelasi rank spearman sebesar 0,270. Namun menurut J.Champion bila nilai rs antara 1,51 -0,75 korelasinya cukup kuat, maka kita tarik kesimpulan bahwa terdapat korelasi yang lemah antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian bisnis.

5. Dari kuesioner yang sudah disebar dan analisis statistik, maka dapat diketahui bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan jasa cetak terhadap keputusan pembelian bisnis, yaitu ;

- Dari korelasi yang dihasilkan yaitu $rs=0,270$, yaitu adanya korelasi yang lemah antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian
- Dari koefisien determinasi dapat dilihat bahwa 7,29% keputusan pembelian bisnis dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa dan 92,71% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas disini.
- Dan hipotesa awal bahwa keputusan pembelian bisnis dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dapat diterima setelah dilakukan uji statistik. Hasilnya adalah $t \text{ hitung } (1,943) > t \text{ tabel } (1,676)$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang kira-kira dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk dapat lebih memuaskan pelanggannya. Adapun saran-saran itu adalah sebagai berikut :

1. Melihat adanya pengaruh yang positif dari kualitas pelayanan jasa cetak terhadap keputusan pembelian, maka perusahaan harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Perusahaan juga perlu mengadakan survei berkala untuk mendapat mengetahui apakah kualitas pelayanannya semakin meningkat atau bahkan menurun, hal ini dapat dilakukan dengan contoh : Disediakan kotak untuk menampung saran dan keluhan dari pelanggan.
3. Perlunya disediakan ruangan yang nyaman untuk menerima pelanggan yang akan melakukan pemesanan, atau hendak merubah pesanan. Sehingga dalam membicarakan pesanan, pelanggan merasa nyaman.
4. PT Duta Warna sebaiknya menyediakan kotak saran dan kritik bagi para konsumen untuk menampung keluhan-keluhan dan saran agar PT Duta Warna dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.