

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi bahan bakar pertamina terhadap keputusan perpindahan merek bahan bakar shell. Kesimpulan – kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh ketidakpuasan konsumen terhadap keputusan perpindahan merek. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil olah data yang menyatakan bahwa responden setuju terhadap poin – poin pernyataan di dalam kuisisioner. Sebanyak 49 responden (49%) menyatakan setuju terhadap pernyataan “anda ingin beralih pada produk shell karena anda tidak mendapatkan kepuasan pada produk pertamina” dan 46 responden (46%) menyatakan setuju terhadap pernyataan “anda tidak menemukan kepuasan kualitas pada produk pertamina. Dari hasil pengolahan hipotesis juga menyatakan analisis regresi untuk ketidakpuasan konsumen adalah 0,0001 yang berarti $\alpha \leq 0,05$ sehingga berpengaruh terhadap keputusan perpindahan merek.
2. Terdapat pengaruh *variety seeking* terhadap keputusan perpindahan merek. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil olah data yang menyatakan setuju terhadap poin – poin pernyataan yang terdapat didalam kuisisioner variabel *variety seeking*. Sebanyak 40 responden (40%) menyatakan setuju bahwa mereka bosan dengan produk pertamina. 45 responden (45%) adalah jumlah dari responden yang menyatakan setuju bahwa mereka lebih suka mencoba produk shell yang belum pernah mereka coba, dan sebanyak 43 responden (43%) menyatakan setuju bahwa mereka tidak khawatir dalam mencoba produk shell. dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa responden jenuh terhadap produk pertamina dan banyak dari responden yang menyatakan bahwa mereka setuju dan tidak takut dalam

mencoba produk shell yang belum pernah mereka coba, hal ini membuktikan bahwa responden ingin mencari dan mencoba sesuatu yang baru, mencari variasi-variasi yang baru dan bila memuaskan akan terus melakukan pembelian berulang terhadap produk tersebut.

Dari hasil penelitian diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa responden ingin dan setuju dalam melakukan perpindahan merek dari produk pertamina ke produk shell. Keinginan tersebut dikuatkan dengan pernyataan yang menyatakan bahwa responden-responden tersebut tidak mendapatkan dan menemukan kepuasan terhadap produk pertamina. Hal tersebut membuat responden ingin mencoba dan mencari variasi-variasi baru dan dikuatkan dengan pernyataan yang menyatakan bahwa responden tidaklah takut dalam mencoba produk shell yang belum pernah mereka coba. Hal tersebut terjadi dikarenakan mereka ingin menemukan sesuatu yang baru dikarenakan ketidakpuasan mengonsumsi produk sebelumnya. Dengan mencoba sesuatu yang baru dan mencari variasi-variasi yang baru, konsumen akan mendapatkan suatu pengalaman yang baru pula dan bila menemukan yang pas, maka mereka akan loyal dan terus melakukan pembelian berulang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti akan memberikan saran kepada pertamina, yaitu :

1. Pertamina harus bisa lebih memperhatikan konsumen agar dapat menarik kembali minat beli pelanggan. Pengalaman pribadi yang didapat oleh peneliti adalah pertamina kurang memperhatikan konsumen mereka. Konsumen tidak dilayani dengan lebih sebagaimana shell memberikan pelayanan yang lebih kepada konsumen. Karyawan shell murah senyum dan bagi pengendara mobil akan diberikan pelayanan gratis membersihkan kaca mobil konsumen. Karyawan shell juga ramah dengan menawarkan membantu pengisian angin bila konsumen ingin mengisi angin ban mereka, alat telah disediakan oleh pihak shell.

Karyawan pertamina juga harus lebih ramah dalam melayani konsumen mereka. Inovasi-inovasi kecil seperti itu dapat berpengaruh besar karena pada dasarnya konsumen senang diperlakukan seperti raja.

2. 82,7% adalah persentase yang cukup besar yang menyatakan pengaruh ketidakpuasan konsumen dan *variety seeking* terhadap keputusan perpindahan merek. Dengan presentase yang cukup besar tersebut, pertamina harus benar-benar kembali melakukan hal-hal yang dapat menarik kembali pelanggan mereka yang hilang. Dengan melakukan kegiatan layanan masyarakat seperti bantuan pertamina terhadap lingkungan sekitar mereka dan memberikan promo-promo seperti memberikan hadiah-hadiah yang menarik bagi konsumen, hal ini telah diterapkan oleh shell dan terbukti membuat konsumen puas. Hal-hal dapat membantu pertamina untuk menarik kembali pelanggan mereka yang telah hilang. Seperti yang kita ketahui bahwa pertamina merupakan produsen tunggal bahan bakar di indonesia sebelum bahan bakar asing lain masuk ke indonesia. Perlahan-lahan pelanggan pertamina berkurang dikarenakan beralih ke bahan bakar asing yang mampu memberikan lebih dan memuaskan konsumen mereka. Hal itu bisa dilihat dengan mulai berkembang dengan pesat bahan bakar asing yang muncul di indonesia.

5.3 Keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menemui beberapa keterbatasan di dalam melakukan penelitian, yaitu :

1. Kelemahan dari kuisisioner adalah banyaknya responden yang tidak jujur dalam menjawab pernyataan-pernyataan di dalam kuisisioner. Responden terkadang ingin cepat menyelesaikan pengisian kuisisioner.
2. Keterbatasan responden yang menggunakan kendaraan bermotor di universitas kristen maranatha. Banyak dari responden yang ditemui oleh peneliti merupakan perantauan dari kota dan daerah lain sehingga tidak

memiliki kendaraan bermotor dan tidak dapat mengisi kuisioner yang disodorkan oleh peneliti.