

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan diagram kartesius diketahui bahwa kualitas kinerja PT. Rekan Daya Perkasa belum memenuhi kinerja dan kepentingan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh sumber masalah yang berdampak pada terjadinya pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Rekan Daya Perkasa, diantaranya yaitu ;

- Dalam kuadran I, beberapa pelanggan mengeluh tentang kualitas hidrolik yang kurang baik, karena dalam penggunaannya hanya bertahan kurang dari 1 tahun meskipun produk yang dibeli memiliki sertifikasi baik dari bahan baku maupun finish goodnya. Selain itu, pelanggan juga kurang merasa bangga atas kepemilikan hidrolik karena daya tahan hidrolik yang tidak konsisten dalam penggunaannya.
- Semua atribut yang masuk kedalam kuadran II dirasakan oleh pelanggan sudah memuaskan dan diharapkan dapat dipertahankan. Pelayanan yang diberikan sales kepada pelanggan sangat baik selain menguasai informasi produk, sales di PT. Rekan Daya Perkasa juga memiliki rasa peduli yang tinggi pada keluhan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan senang serta dapat menanyakan apapun informasi mengenai hidrolik yang dibutuhkan.
- Dalam kuadran ketiga, pada kenyataannya pembelian hidrolik dalam jumlah banyak di atas 5 itu belum dapat harga khusus, beberapa pelanggan ada yang tidak melakukan *repurchase* sejak pembelian pertamanya, belum bisanya melakukan pembelian hidrolik secara online, kemudian pengiriman hidrolik selalu tidak tepat waktu atau bahkan ngaret, beberapa pelanggan mengeluhkan terkait dengan hidrolik yang mengalami kebocoran dengan penggunaan 1 tahun dalam masa garansi pun hidrolik sudah bocor, lalu merek produk PT Rekan Daya Perkasa ini

belum ada stempel atau semacam emblem/embos di hidrolik itu tersendiri, produk yang sudah di finishing atau siap pakai itu belum tampil rapi dan menarik, dan pada realitanya pelanggan belum merasa puas setelah membeli hidrolik di PT Rekan Daya Perkasa karena beberapa poin di atas masih masih dirasa kurang maka dari itu poin-poin diatas harus ditingkatkan lagi.

- Dalam kuadran empat, pelanggan merasa kinerja atribut kebersediaan sales menanggapi keluhan pelanggan dan pelayanan *aftersales* yang dibutuhkan kapanpun ini terlalu berlebihan karena pada dasarnya pelanggan hanya ingin didengarkan keluhannya dan dilakukan perbaikan atas keluhannya saja, namun sales menawarkan beberapa alternative pilihan solusi yang terkadang membingungkan konsumen, terlebih sales terlalu membahas hal-hal yang personal setelah membahas pekerjaan. Atribut lainnya yang masuk dalam kuadran ini yaitu banyak jenis hidrolik sesuai dengan kebutuhan pelanggan, performa hidrolik sesuai spesifikasi yang diminta pelanggan, penggunaan jenis bahan hidrolik sesuai dengan yang digunakan standard mesin, performa hidrolik bekerja sesuai kegunaan, ketahanan hidrolik lebih dari masa garansi, harga sangat beragam dan produk hidrolik dapat diantar langsung ke tempat pelanggan. Keberagaman produk dan harga membuat pelanggan terkadang salah fokus untuk membeli yang sesuai budget atau kebutuhan.
2. Dari hasil perhitungan diagram kartesius, solusi terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :
- Dalam kuadran I, diharapkan pihak manajemen mampu meningkatkan kualitas hidrolik, mungkin dengan melatih team *QC* atau hire *QC* dan *Developer team* yang berkualitas dan berpengalaman, selain itu dalam membeli bahan baku perusahaan harus memastikan bahwa bahan baku yang dibeli memiliki standar internasional seperti sertifikasi standar Jerman, Austria dan sebagainya. Dan diperlukan sertifikasi untuk setiap produk yang dikeluarkan oleh PT. RDP dan sertifikat itu menjamin keutuhan, kualitas, dan terintegrasi dengan lembaga sertifikasi produk. Hal ini dilakukan untuk menjamin kualitas produk yang baik dan

spesifikasi yang tepat sehingga pelanggan akan merasa puas dan bangga telah membeli hidrolik di PT. RDP.

- Untuk kuadran kedua, harga yang terjangkau merupakan salah satu faktor pertimbangan pelanggan memutuskan melakukan pembelian atau tidak. Meskipun terjangkau, hidrolik yang ditawarkan memiliki jangka waktu pemakaian yang panjang. Harga yang ditawarkan PT. Rekan Daya Perkasa sesuai dengan kualitas produk dan mendapat garansi atas produk yang dibeli. Pelanggan dapat menyesuaikan budget dengan hidrolik yang dibutuhkan. Selain itu, produk hidrolik yang dikirim sudah siap pakai hal ini sangat memuaskan pelanggan karena pelanggan tidak perlu untuk merakitnya sendiri.
- Dalam kuadran tiga, diminta kepada pihak sales dan manajemen perusahaan memberikan harga khusus untuk pembelian diatas 5pcs. untuk atribut pelanggan membeli kembali setelah pembelian pertama, ini masuk ke kuadran 3 mungkin pada saat pembelian pertama kasih sesuatu yang menarik kasih sesuatu yang *memorable* sesuatu yang gampang diingat untuk membeli lagi, contohnya seperti souvenir atau potongan harga serta garansi diperpanjang menjadi setahun. Diharapkan pihak manajemen harus menyediakan wadah berupa *marketplace* di mana pembelian hidrolik bisa dipesan secara *online* atau bahkan bisa menggunakan kartu kredit. Untuk meningkatkan pelayanan pengiriman tepat waktu perusahaan disarankan untuk menambah armada, saat ini PT. RDP hanya memiliki satu mobil armada saja. Untuk hidrolik yang mengalami kebocoran dengan penggunaan 1 tahun dalam masa garansi pun hidrolik sudah bocor solusinya adalah hidrolik dapat digunakan lebih dari setahun yaitu mengecek kembali profil *seal* yang digunakan, apakah sudah cocok dengan spesifikasi hidrolik atau belum. Diharapkan pihak manajemen membuat suatu branding di hidrolik dengan cara mengecat dengan membuat emblem di hidroliknya itu sendiri hal ini bertujuan untuk ciri khas yang dapat dibedakan dengan merk lain. Mohon ditingkatkan lagi pada sektor *Quality Control* agar sebelum barang dikirim hidrolik sudah menjadi lebih rapi dan menarik sesuai dengan

standar ketentuan PT Rekan Daya Perkasa memiliki rasa kepuasan tersendiri setelah membeli hidrolik

- Solusi terbaik untuk diagram keempat yaitu *keep on track* pembahasan mengenai pekerjaan saat sales menanggapi keluhan pelanggan dan pelayanan *aftersales* yang dibutuhkan kapanpun. Diharapkan pihak manajemen membuat klasifikasi berdasarkan pasar tertentu dan jenis hidroliknya, agar hidrolik yang dibeli pelanggan tidak *overpower* dan *overpriced*, sesuai dengan standar yang dibutuhkan pelanggan.
3. Dari hasil pengujian SPSS diperoleh hasil sebagai berikut;
- Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
  - Secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
  - Dari hasil pengujian kinerja dan kepentingan dengan hipotesis secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan manajemen PT. Rekan Daya Perkasa dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I sebagai prioritas utama dan kuadran III sebagai prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya.
2. Pada penelitian lebih lanjut, diharapkan responden yang digunakan dalam penelitian lebih banyak lagi sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih detail yang dapat meningkatkan kualitas kinerja PT. Rekan Daya Perkasa