

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

1. Harga dan Kepuasan Pelanggan

Di SPBU Pertamina Jakarta, penelitian mengungkapkan tidak ada korelasi signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan. Terlepas dari kenyataan bahwa biaya merupakan angka penting yang menentukan pilihan pembelian, variabel ini tidak mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen di toko sudut. Hasilnya, manajemen SPBU dapat mencahkan lebih banyak sumber daya untuk meningkatkan aspek lain, seperti kualitas layanan, yang berdampak lebih besar pada kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina Jakarta tidak dipengaruhi oleh kualitas produk, menurut temuan tersebut. Pelanggan SPBU ini tidak terlalu puas dengan kualitas produk yang mereka beli, meskipun kualitas produk dianggap sebagai faktor penting dalam industri bahan bakar. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan penyelidikan tambahan terhadap faktor-faktor lain yang selanjutnya dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk SPBU.

3. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Di SPBU Pertamina Jakarta, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan secara signifikan melalui peningkatan kualitas layanan, menurut penelitian. Oleh karena itu, manajemen SPBU harus terus meningkatkan pelatihan karyawan dan sistem pelayanan agar mereka lebih tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dan efektif dalam melakukannya.

4. Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Meskipun teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan dalam penelitian ini, penggunaannya tetap dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi

operasional dan pengalaman pelanggan di SPBU Pertamina Jakarta. Disarankan untuk mempertimbangkan integrasi teknologi informasi yang lebih baik, seperti sistem pembayaran digital atau layanan informasi yang lebih interaktif, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

5. Umur sebagai Variabel Moderasi

Umur pelanggan ternyata memoderasi hubungan antara harga dengan kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina Jakarta. Artinya, faktor ini mempengaruhi bagaimana harga produk bahan bakar subsidi dinilai oleh berbagai kelompok usia. Manajemen SPBU dapat memanfaatkan informasi ini untuk mengcustomisasi strategi pemasaran atau promosi yang lebih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan berdasarkan kelompok usia mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut PT.Pertamina disarankan sebagai berikut :

1. Berdasarkan temuan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, disarankan untuk fokus pada peningkatan terus-menerus dalam pelatihan karyawan dan peningkatan sistem layanan di SPBU Pertamina Jakarta. Langkah ini dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan citra SPBU di mata konsumen.
2. Meskipun tidak signifikan dalam penelitian ini, harga dan kualitas produk tetap penting dalam persepsi pelanggan. Manajemen SPBU disarankan untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap strategi harga dan kualitas produk mereka, mungkin dengan mengadopsi strategi yang lebih diferensiasi atau fokus pada nilai tambah yang dirasakan oleh pelanggan.
3. Meskipun tidak signifikan, integrasi teknologi informasi yang lebih maju dapat memberikan keuntungan kompetitif. Disarankan untuk mempertimbangkan pengembangan lebih lanjut dalam sistem informasi dan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan.
4. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti lokasi SPBU, promosi,

atau faktor lingkungan. Variabel ini dapat memberikan wawasan tambahan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di konteks yang lebih luas.

5. Untuk mendukung penelitian lanjutan atau pengembangan model teoritis, disarankan untuk mempertimbangkan inklusi variabel moderasi lainnya selain umur, seperti pendidikan atau pendapatan. Hal ini dapat memberikan perspektif yang lebih kaya dalam memahami dinamika kepuasan pelanggan di SPBU Pertamina Jakarta.

