

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diketahui kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat beli ulang percetakan PT. Citra Wahana Madhani. Signifikansi artinya nilai signifikansi X_1 (kualitas pelayanan) terhadap Y (minat beli ulang) lebih kecil dari 0,05 atau mempunyai signifikansi sebesar 0,000 dan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 17,711.
2. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara persepsi harga dengan minat beli ulang percetakan PT. Citra Wahana Madhani Signifikan artinya nilai signifikansi X_2 (persepsi harga) terhadap Y (minat beli ulang) lebih kecil dari 0,05 atau mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 4,892.
3. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara citra merek dan kualitas layanan dengan minat beli maskapai penerbangan Lion Air. Signifikan artinya nilai signifikansi X_1 (kuakitas pelayana) dan X_2 (persepsi harga) terhadap Y (minat beli ulang) lebih kecil dari 0,05

atau mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu sebesar 237,487.

B. Implikasi

Hasil analisis menyatakan kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap minat beli ulang, oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan pelayanan dan persepsi harga untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan persepsi harga, aspek-aspek yang harus ditingkatkan adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan

a. Dimensi *reliability*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT.Citra Wahana Madhani telah memenuhi janji sesuai yang di berikan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 81 yang terdiri dari: 1 responden sangat tidak setuju, 33 responden tidak setuju, dan 53 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh cukup banyak nya konsumen yang masih merasa PT. Citra Wahana Madhani sering lalai menjanjikan pesanan sesuai kesepakatan awal.
- 2) Berdasarkan pernyataan kuesionerkaryawan PT. Citra Wahana Madhani mampu menangani masalah pelanggan sebesar 110: 2 responden sangat tidak setuju, 19 responden tidak setuju, dan 89 responden biasa saja. Hasil tersebut dapat disebabkan banyak nya konsumen yang merasa bahwa karyawan PT. Citra

Wahana Madhani tidak benar-benar mampu menangani masalah yang di rasakan oleh para pelanggan.

- 3) Berdasarkan pernyataan kuesioner pelayanan PT. Citra Wahana Madhani sesuai dengan waktu yang di janjikan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 90 yang terdiri dari: 2 responden sangat tidak setuju, 37 responden tidak setuju, dan 51 responden biasa saja. Hasil tersebut dapat disebabkan banyak pelanggan yang merasa pesannya tidak diterima sesuai dengan waktu yang di sepakati.
- 4) Berdasarkan pernyataan kuesioner PT. Citra Wahana Madhani tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan kepada pelanggan menghasilkan implikasi nilai sebesar 99 yang terdiri dari 42 responden menjawab tidak setuju dan 57 responden menjawab biasa saja. Hasil ini disebabkan banyaknya karyawan PT. Citra Wahana Madhani yang melakukan kesalahan dalam mengerjakan pesanan yang di terima

b. Dimensi *responsiveness*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani mampu menjelaskan dengan pasti kapan pelayanan yang di butuhkan dapat terselesaikan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 109 yang terdiri dari: 2 responden sangat tidak setuju, 44 responden tidak setuju, dan 63 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan banyaknya pelanggan yang

merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan PT. Citra Wahana Madhani.

- 2) Berdasarkan pernyataan kuesioner Karyawan PT. Citra Wahana Madhani cepat, menghasilkan nilai implikasi sebesar 114 yang terdiri dari: 5 responden sangat tidak setuju, 32 responden tidak setuju, dan 77 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh masih banyak pelanggan merasa pelayanan yang di terima biasa saja dan tidak sesuai apa yang di ekspektasikan di awal.
- 3) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani mampu menyediakan waktunya untuk menjawab pertanyaan pelanggan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 119 yang terdiri dari: 7 responden sangat tidak setuju, 11 responden tidak setuju, dan 101 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh masih banyak pelanggan yang merasa karyawan PT. Citra Wahana Madhani ragu-ragu dalam memberikan masukan.
- 4) Berdasarkan pernyataan kuesioner kesungguhan karyawan PT. Citra Wahana Madhani dalam mengatasi masalah pelanggan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 80 yang terdiri dari: 4 responden tidak setuju, dan 76 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh tidak dirasakannya kesungguhan

pelayanan yang dilakukan karyawan PT. Citra Wahana Madhani dalam mengatasi masalah pelanggan.

c. Dimensi *assurance*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani melayani dengan sopan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 77 yang terdiri dari: 5 responden sangat tidak setuju, 15 responden tidak setuju, dan 57 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh masih kurang baiknya respon yang diberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan pelanggan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 106 yang terdiri dari: 1 responden sangat tidak setuju, 19 responden tidak setuju, dan 86 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh masih banyak karyawan PT. Citra Wahana Madhani yang kurang menguasai bidangnya.

d. Dimensi *empathy*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani memberikan perhatian kepada pelanggan, menghasilkan nilai implikasi sebesar 102 yang terdiri dari: 2 responden sangat tidak setuju, 15 responden tidak setuju, dan 85 responden bisa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh banyak

nya pelanggan yang menerima pelayanan yang kurang memuaskan.

- 2) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani memiliki kesungguhan dalam melayani permintaan anda, menghasilkan nilai implikasi sebesar 107 yang terdiri dari: 1 responden sangat tidak setuju, 28 responden tidak setuju, dan 78 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh masih sering pelanggan yang merasa bahwa karyawan PT. Citra Wahana Madhani tidak bersungguh sungguh dalam melayani permintaan.

e. Dimensi *tangibles*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner karyawan PT. Citra Wahana Madhani berpakaian rapi, menghasilkan nilai implikasi sebesar 94 yang terdiri dari: 6 responden sangat tidak setuju, 16 responden tidak setuju, dan 72 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh tidak semua karyawan PT. Citra Wahana Madhani memiliki penampilan yang rapi.

2. Variabel persepsi harga

a. Dimensi *price consciousness*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner yang menyatakan harga yang ditawarkan bervariasi, menghasilkan nilai implikasi sebesar 94 yang terdiri dari: 3 responden sangat tidak setuju, 27 responden tidak setuju, dan 64 responden biasa saja. Hasil

tersebut disebabkan oleh harga yang ditawarkan PT. Citra Wahana Madhani tidak bervariasi serta kurang di mata konsumen.

- 2) Berdasarkan pernyataan kuesioner yang menyatakan harga lebih murah dibanding percetakan lain, menghasilkan nilai implikasi sebesar 95 yang terdiri dari: 3 responden sangat tidak setuju, 35 responden tidak setuju, dan 57 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh konsumen merasa harga yang ditawarkan PT. Citra Wahana Madhani tidak terlalu bersaing dibandingkan percetakan lain.

b. Dimensi *values consciousness*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner yang menyatakan pelanggan merasa terbantu dengan keberadaan PT. Citra Wahana Madhani, menghasilkan nilai implikasi sebesar 106 yang terdiri dari: 3 responden sangat tidak setuju, 47 responden tidak setuju, dan 56 responden biasa saja. Hal ini disebabkan adanya pelanggan yang merasa tidak terlalu terbantu dengan adanya PT. Citra Wahana Madhani.

c. Dimensi *price quality relationship*

- 1) Berdasarkan pernyataan kuesioner yang menyatakan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas, menghasilkan nilai implikasi sebesar 90 yang terdiri dari: 54 responden tidak setuju, dan 36 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan

oleh barang pesanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harga yang di bayarkan.

- 2) Berdasarkan pernyataan kuesioner yang menyatakan konsumen merasa puas dengan hasil yang diterima, menghasilkan nilai implikasi sebesar 114 yang terdiri dari: 6 responden sangat tidak setuju, 46 responden tidak setuju, dan 62 responden biasa saja. Hasil tersebut disebabkan oleh konsumen yang merasa kurang puas dengan apa yang telah di berikan PT. Citra Wahana Madhani.

3. Variabel minat beli ulang

1) *Revisit intention*

Berdasarkan pernyataan kuesioner saya memilih PT. Citra Wahana Madhani dalam keperluan percetakan memiliki implikasi sebesar 118, 14 responden menjawab sangat tidak setuju, 40 tidak setuju dan 64 menjawab biasa saja. Hal ini disebabkan kecilnya minat konsumen untuk menjadikan PT. Citra Wahana Madhani sebagai pilihan utama.

- 2) Berdasarkan pernyataan kuesioner saya memiliki keinginan untuk melakukan pemesanan ulang di PT. Citra Wahana Madhani menghasilkan implikasi sebesar 125, 11 responden menjawab sangat tidak setuju, 48 responden menjawab tidak setuju dan 65 responden menjawab biasa saja. Hal ini disebabkan banyak nya konsumen tidak memiliki keinginan

yang tinggi dalam melakukan pembelian ulang di PT. Citra Wahana Madhani.

2. Additional purchase intention

1. Berdasarkan pernyataan kuesioner saya akan memberitahu orang lain tentang percetakan PT. Citra Wahana Madhani menghasilkan implikasi sebesar 108, 14 menjawab sangat tidak setuju, 43 menjawab tidak setuju dan 51 menjawab biasa saja. Hal ini disebabkan banyak konsumen yang kecewa dan tidak ingin merekomendasikan PT. Citra Wahana Madhani kepada orang lain.
2. Berdasarkan pernyataan kuesioner saya berniat menjadi pelanggan tetap percetakan PT. Citra Wahana Madhani menghasilkan implikasi sebesar 91, 7 menjawab sangat tidak setuju, 38 menjawab tidak setuju dan 46 menjawab biasa saja. Hal ini disebabkan adanya sebagian konsumen merasa kecewa dengan apa yang telah diterima dan memutuskan tidak menjadikan PT. Citra Wahana Madhani sebagai pilihan utama dalam masalah percetakan.

C. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, baik untuk pihak perusahaan, dan juga untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut, sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
 - a. Perusahaan harus dapat berkomitmen sesuai dengan apa yang telah di janjikan.
 - b. Pelatihan untuk para karyawan lebih di tingkatkan agar karyawan mampu menangani masalah pelanggan dengan benar.
 - c. Ketelitian pada saat proses akhir barang harus di tingkatkan agar tidak terjadi kesalahan pada saat barang sampai di tangan pelanggan,
 - d. Laryawan PT. Citra Wahanan Madhani harus lebih atraktif dalam menangani masalah pelanggan
 - e. Tambahan variasi harga harap di adakan demi menambah minat beli ulang konsumen.
 - f. Harga lebih di sesuaikan dengan para percetakan lain agar pelanggan tetap memakai jasa perusahaan.
 - g. Kualitas harap ditingkatkan sesuai dengan harga yang di berikan kepada konsumen.

2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda.
 - b. Hendaknya menambahkan variabel lain yang lebih menarik untuk diteliti dan belum pernah diteliti sebelumnya seperti kualitas produk, harga, citra merek dan kepuasan konsumen.