

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil penelitian berupa deskriptif dan kausal. Untuk itu penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Secara umum penanganan komplain PT. Master Wovenindo Label sudah baik dari prosedur penerimaan, sikap atau perilaku pegawai, sampai pada pemberian kompensasi atas keluhan yang dibuktikan dengan persentase responden lebih banyak menjawab setuju pada masing – masing variabel yang ternyata juga berpengaruh pada kepuasan konsumen walaupun dari saat mereka mengalami keluhan sampai pada kepuasan keseluruhan yang juga ditunjukkan oleh besarnya persentase kepuasan konsumen pada jawaban kuesioner yang menyatakan setuju.
2. *Prosedural Fairness* secara parsial ternyata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. *Interactional Fairness* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen
4. *Distributive Fairness* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen

5. Secara bersama – sama, *Prosedural Fairness*, *Interactional Fairness*, dan *Distributive Fairness* berpengaruh kuat terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan r square sebesar 0.68 atau 68 %.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. PT. Master Wovenindo Label harus terus meningkatkan standar prosedur penerimaan keluhan pelanggannya mulai dari penerimaan pendaftaran, pemberitahuan, hingga standar waktu, agar pelanggan tidak merasa berat hati untuk menyampaikan keluhan kepada perusahaan bila memang ada kegagalan pelayanan dari perusahaan. PT. Master Wovenindo Label harus segera mempercepat proses penerimaan keluhan.
2. PT. Master Wovenindo Label harus terus memberi penghargaan dan motivasi pada karyawan – karyawannya terutama kepada bagian follow up sebagai frontliners dalam hal penerimaan keluhan, dan berinteraksi dengan konsumen serta kepada divisi pabrik untuk terus mendorong agar kesalahan sekecil apapun jangan sampai terjadi. Atau bila kesalahan sudah terjadi jangan sampai kompensasinya pun mengalami kegagalan. PT. Master Wovenindo Label harus mengadakan *training* untuk setiap bagian-bagian dalam perusahaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan sehingga kompensasi juga dapat diminimalisir.

3. Kompensasi yang diberikan PT. Master Wovenindo Label harus ditingkatkan dengan misalnya memberi tambahan atau bonus agar pelanggan merasa senang.
4. PT. Master Wovenindo Label harus meyakinkan konsumen yang bersangkutan bahwa dalam proses bisnis selanjutnya akan lebih baik. Seperti dengan pemberian bonus tambahan dan diskon atas pesanan berikutnya, serta jaminan kecepatan proses produksi terhadap pesanan yang bersangkutan.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Mencoba pada perusahaan/unit usaha yang lain yang konsumennya mengalami keluhan dan mempunyai prosedur penanganan keluhan yang lain untuk perbandingan dengan hasil penelitian yang sudah ada.
2. Gunakan atau tambahkan variabel lain yang relevan ke dalam penelitian ini karena ternyata masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen setelah pemulihan dan keseluruhan kepuasan konsumen selain variabel yang sudah disebutkan dalam penelitian ini seperti *Word Of Mouth*, Emosi, dan lain-lain.