

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini ialah konsumen PT. Citra Nusantara Gemilang wilayah Jawa Barat sebanyak 60 di mana seluruh responden adalah perusahaan yang menggunakan produk gas bertekanan tinggi.
2. Dari hasil penelitian di lapangan, dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang dilakukan PT. CNG wilayah Jawa Barat yang meliputi keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik, sudah baik dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, PT. CNG wilayah Jawa Barat juga memiliki kualitas peralatan yang baik sehingga produk sampai pada pelanggan juga dalam keadaan baik dan dengan harga yang kompetitif sehingga 3 variabel ini terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Dari hasil olah data, ditunjukkan bahwa koefisien determinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai R^2 sebesar 0,567 atau 56,7% sedangkan 43,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4. Faktor yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas peralatan, dan variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan ialah variabel harga dengan ditunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,190 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel harga paling mempengaruhi atas kepuasan pelanggan. Dan selanjutnya faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas peralatan dengan koefisien regresi sebesar 0,087 dan yang faktor ketiga ialah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,085.

B. Implikasi

Berdasarkan penelitian, kualitas pelayanan, kualitas peralatan, harga memiliki hubungan yang positif secara parsial mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas peralatan, harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bila kualitas pelayanan, kualitas peralatan, harga, maka kepuasan pelanggan juga akan tinggi. Demikian juga sebaliknya, bila kualitas pelayanan, kualitas peralatan, harga rendah, maka kepuasan pelanggan juga rendah.

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas peralatan, harga menjadi penyumbang pengaruh kepuasan

pelanggan sebesar 56,7%. Secara statistik, angka ini relatif tinggi, lebih dari 50% mempengaruhi kepuasan pelanggan.

C. Saran

Beberapa hal mengenai penelitian ini yang dapat dijadikan saran untuk masukan bagi manajemen PT. CNG wilayah Jawa Barat adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan ke pelanggan. Dengan semakin bertambahnya perusahaan yang membutuhkan gas bertekanan tinggi, maka perusahaan gas harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggannya sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan produk yang dihasilkan bahkan bisa mempromosikan kepada rekan bisnisnya untuk menggunakan produk yang sama.
2. Manajemen PT. CNG wilayah Jawa Barat harus memperhatikan indikator-indikator dalam kualitas peralatan terutama dalam menyediakan peralatan pendukung pemanfaatan CNG yang berkualitas, dari armada transportasi (trailer) yang berfungsi membawa rangkaian tabung ke konsumen dan peralatan PRS (pressure regulating System) yang berfungsi menurunkan tekanan dari tabung bertekanan tinggi ke sistim internal peralatan di konsumen yang bertekanan rendah..

3. Manajemen perlu menentukan harga yang kompetitif dibandingkan dengan harga kompetitor. Harga merupakan faktor yang sangat menentukan bagi pelanggan dalam memilih produk yang akan dipakainya. Jika harga yang ditawarkan lebih mahal, maka variabel lainnya harus mampu memberikan yang lebih dibandingkan dengan kompetitor, misalnya kualitas peralatan dan kualitas pelayanan. .