

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan purna jual dengan kepuasan pelanggan Blackberry pada karyawan PT. Taspen Cempaka Putih. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,508. Maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan purna jual yang baik terhadap konsumen maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara pelayanan purna jual dengan kepuasan pelanggan blackberry pada PT. Taspen (PERSERO) Cempaka Putih.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan purna jual merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan purna jual yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pada pelanggan.

Berdasarkan perhitungan persentase pada variabel pelayanan purna jual yang merupakan indikator paling dominan adalah indikator mengaktifkan blackberry messenger, harga terjangkau, dikerjakan dengan teliti dengan memperoleh sebesar 12%, berikutnya pada indikator mengaktifkan blackberry app world, mudah diperoleh, dikerjakan dengan cepat, dan

berpengalaman memperoleh 11%, selanjutnya pada indikator mendapatkan garansi resmi mendapatkan 10%. Perhitungan persentase pada variabel kepuasan pelanggan memperoleh persentase sikap dominan pada indikator bentuk fisik menarik sebesar 12%, berikutnya pada indikator tidak ada cacat produk mendapatkan 11%, selanjutnya indikator kemudahan menggunakan, kualitas kamera, kualitas barang sesuai dijanjikan, kualitas bahan pada casing, kelengkapan aplikasi blackberry app world memperoleh 10%, pada indikator tidak cepat panas ketika menelpon mendapatkan persentase 9%, dan terakhir pada indikator tidak mudah rusak mendapatkan 8%.

Dengan melihat perhitungan penilaian responden atau sikap responden untuk tiap-tiap indikator, maka implikasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Pihak blackberry perlu meningkatkan daya tahan pada produk yang dihasilkan, hal ini berdasarkan pada aspek daya tahan masih mendapatkan sikap netral dari pelanggan yang menjadi responden penelitian.
2. Pilihan warna yang beragam juga mendapat sikap netral dari penilaian responden, sehingga harus ada upaya dari pihak blackberry dalam meningkatkan atau menyediakan pilihan warna pada produk yang lebih baik.
3. Sedangkan dari pihak blackberry pada aspek terdapat beberapa aspek yang masih mendapatkan sikap netral seperti pada aspek penyediaan

spare parts, layanan perbaikan, dan penyediaan garansi agar perlu ditingkatkan lagi untuk bisa menjadi positif.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti adalah::

1. Perusahaan dapat memberikan suatu produk dengan daya tahan yang lebih baik, seperti menghasilkan produk yang tidak mudah rusak baik dari software maupun hardware, serta memiliki baterai yang tahan lama dalam penggunaannya.
2. Pada aspek warna, pihak blackberry juga harus mampu menciptakan produk dengan pilihan warna yang lebih variatif, seperti menyediakan warna dengan tema yang cerah, dikarenakan sekarang produk blackberry sudah tidak hanya digunakan oleh para pekerja kantor saja, melainkan para remaja, sehingga pilihan warna yang variatif mampu menarik perhatian pelanggan.
3. Pada penyediaan spare parts, pihak blackberry juga seharusnya mampu menyediakan spare parts lebih banyak lagi sehingga mudah diperoleh pelanggan, berikutnya pada layanan perbaikan pihak blackberry diharapkan mampu meningkatkan kinerja para karyawannya agar hasilnya memuaskan, seperti memberi pelatihan tambahan pada karyawan mengenai pekerjaannya serta memberi bonus jika pekerjaannya memuaskan. Selanjutnya pada penyediaan garansi, pihak blackberry

sebaiknya mampu menyediakan garansi resmi yang berkualitas, seperti pada masalah kualitas barang yang diberikan, serta perbaikan secara gratis yang diberikan sesuai jangka waktu yang dijanjikan.