

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menguji hipotesis penelitian yang diajukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan purna jual dan kepuasan pelanggan pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Jadi, semakin baik layanan purna jual maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terjadi.

Bentuk hubungan ini dapat ditulis dengan persamaan $\hat{Y} = 24,98 + 0,75X$, regresi ini berarti setiap kenaikan satu skor layanan purna jual dapat menyebabkan kenaikan keputusan pembelian kepuasan pelanggan sebesar 0,75 pada konstanta 24,98.

Kepuasan pelanggan pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta ditentukan oleh atau dengan layanan purna jual sebesar 36,43% dan sisanya yaitu 63,57 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, seperti rendahnya kualitas produk dan tidak sesuai harga *service* produk.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas maka penelitian ini mengandung implikasi bahwa faktor-faktor yang kepuasan pelanggan sangat beragam dari layanan purna jual memberikan kontribusi

yang cukup kuat dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan laptop Acer pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta.

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

Sementara itu berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, pada variabel kepuasan pelanggan memiliki skor indikator terendah yaitu indikator *competence* sebesar 12,12%. Hal ini membuktikan bahwa peugas/ karyawan Acer belum memiliki kompetensi yang cukup. Sedangkan indikator dengan skor tertinggi adalah *tangible* dengan skor sebesar 31,80%. Hal ini membuktikan bahwa dari desain atau penampilan fisik Acer cukup bagus.

Dan pada variabel layanan purna jual skor terendah terdapat pada indikator kemudahan dengan skor 49,02%. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan dalam akses website ataupun interaksi dengan perusahaan kurang baik. Sedangkan skor tertinggi terdapat pada indikator fasilitas dengan skor sebesar 50,98%. Hal ini menunjukkan Acer sudah cukup baik dalam fasilitas yang diberikan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas saran-saran yang diberikan peneliti adalah :

1. Dalam kepuasan pelanggan dengan skor terendah terdapat pada indikator *comptence*, maka sebaiknya perusahaan melakukan pelatihan rutin bagi karyawan agar kemampuan bekerja dan melayani konsumen menjadi lebih baik lagi.
2. Dan berdasarkan skor terendah pada layanan purna jual yaitu kemudahan, maka sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan kemudahan dan kelancaran konsumen dalam menghubungi perusahaan terkait saran dan keluhan yang konsumen hadapi. Antara lain dengan menyediakan *customer service* online pada *website* Acer, dan menggunakan multi bahasa pada *website* Acer tersebut.