

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di CV. ASIMAS Kecamatan Lawang Kabupaten Malang dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dilihat dari segi kualitasnya, pelayanan CV. ASIMAS dapat dibedakan menjadi empat kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan, prioritas rendah, berlebihan.
  - a. Prioritas rendah adalah kondisi dimana atribut kualitas pelayanan yang terdapat didalamnya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya rendah. Atribut-atribut kualitas pelayanan ini dianggap mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen karena atribut ini dinilai penting oleh konsumen sedangkan tingkat kinerja yang dirasakan rendah. Sehingga perlu adanya perhatian khusus dari pihak CV. ASIMAS agar penanganan atribut-atribut kualitas pelayanannya lebih ditingkatkan dan diprioritaskan. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah pelayanan yang cepat dan segera bagi konsumen, kecepatan tanggapan terhadap komplain, kesediaan karyawan memperhatikan konsumen, keterampilan dan pengetahuan karyawan, kegiatan *customer maintenance*, kegiatan *follow up* konsumen.
  - b. Pertahankan adalah kondisi dimana atribut kualitas pelayanan yang terdapat didalamnya memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa CV. ASIMAS perlu untuk mempertahankan kinerja dari pelayanan yang berada pada kuadran ini. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah keramahan karyawan, kesungguhan dalam melayani konsumen, ketepatan karyawan dalam penyampaian informasi produk, kemudahan dalam transaksi pembayaran, ketepatan waktu dalam pengiriman barang, kelayakan alat-alat kantor, adanya sertifikasi CPOTB, ijin produk, dan label halal produk yang alami, sehat, dan tanpa bahan pengawet, kerapian karyawan.
  - c. Prioritas rendah adalah kondisi dimana atribut kualitas pelayanan yang berada didalamnya memiliki memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting

oleh konsumen sehingga berpengaruh sedikit pada tingkat kepuasannya. Walaupun begitu atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus tetap mendapat perhatian dari pihak CV. ASIMAS. Karena walau dianggap kurang penting oleh konsumen, tetapi suatu saat kondisi ini dapat berubah seiring dengan perubahan kebutuhan dan kepentingan dari konsumen. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon, kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu, kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan.

- d. Berlebihan adalah kondisi dimana atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk didalamnya menunjukkan tingkat kepentingan yang rendah, sedangkan memberikan tingkat kinerja yang tinggi. CV. ASIMAS dianggap terlalu berlebihan dalam menangani atribut-atribut kualitas pelayanan ini. Namun hal tersebut tidak menjadi suatu permasalahan bagi perusahaan karena walupun suatu saat kepentingan konsumen pada atribut ini dapat meningkat, tetapi CV. ASIMAS telah menjalankan atribut ini dengan baik. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah tersedianya pelayanan pembelian melalui email dan telepon, dan adanya penelitian terhadap bahan baku.
2. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan CV. ASIMAS sebesar 76,67%. Tingkatan tersebut berada pada rentang 66–80% yang berarti secara keseluruhan konsumen CV. ASIMAS merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan. Meskipun indeks kepuasan konsumen berada pada tingkatan puas, namun diharapkan CV. ASIMAS dapat terus berkomitmen dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada tahun-tahun berikutnya untuk mencapai kategori kepuasan konsumen yang sangat puas.

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan perusahaan memperhatikan dan meningkatkan kinerja dari atribut pelayanan yang cepat dan segera bagi konsumen, kecepatan tanggapan terhadap komplain, kesediaan karyawan memperhatikan konsumen, keterampilan dan pengetahuan karyawan, kegiatan *customer maintenance*, kegiatan *follow up* konsumen. Dikarenakan atribut tersebut memiliki tingkat

kepentingan yang tinggi menurut konsumen tetapi kinerja dari perusahaan dalam menjalankan atribut tersebut masih rendah.

2. Walaupun saat ini atribut kecepatan tanggapan pembelian melalui email dan telepon, kenyamanan dan keleluasaan ruang tunggu, kebersihan ruangan dan lingkungan perusahaan mempunyai tingkat kepentingan yang rendah. Tetapi perusahaan tetap harus memperhatikannya, karena tingkat kepentingan atribut ini sewaktu-waktu dapat berubah seiring dengan perubahan kebutuhan dan kepentingan konsumen.
3. Rekomendasi operasional yang ditawarkan kepada CV. ASIMAS adalah melakukan aktivitas rekrutmen yang sesuai dengan bidang dan keterampilannya. Aktifitas rekrutmen ini dilakukan selain untuk mencari karyawan terampil yang dapat menjadi pengawas bagi karyawan lain juga agar beban kerja karyawan tidak terlalu berat karena harus melakukan kegiatan pemasaran jasa dan produk. Selain itu rekomendasi untuk CV. ASIMAS adalah dilakukannya pelatihan khusus untuk manajemennya (baik manajer madya maupun manajemen *front line*) dengan berbagai cara, misalnya seminar, symposium, kursus singkat, dan lokakarya. Kemudian melakukan penentuan standart kinerja bagi karyawan dan menetapkan aturan *reward and punishment*. Penentuan standart kinerja ini dimaksudkan agar perusahaan dapat dengan mudah memberi *reward* bagi karyawan yang memiliki kinerja baik dan memberi *punishment* bagi karyawan yang berkinerja kurang. Hal ini dimaksudkan agar karyawan dapat lebih semangat untuk bekerja karena ingin mendapatkan *reward* dari perusahaan. Selanjutnya adalah perbaikan sistem organisasi dari perusahaan yang meliputi integrasi koordinasi antar fungsi sampai kepada direktur utama dan struktur pelaporan mengenai keluhan konsumen. Dan yang terakhir adalah pembagian tugas karyawan yang jelas antara jasa dan produk. Tugas disini dilahat dari segi pemasaran dan juga pelayanan.
4. Analisis mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebaiknya dilakukan oleh perusahaan secara berkelanjutan dan berkala. Karena kepuasan konsumen dapat berubah-ubah sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepentingan konsumen. Dengan mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan

konsumen maka perusahaan dapat menentukan kebutuhan dan keinginan dari konsumennya. Sehingga dapat menciptakan loyalitas dari konsumen tersebut.

5. Diharapkan adanya penelitian mengenai kepuasan konsumen produk herbal olahan jamur dewa, tetapi dipandang dari segi kualitas produk. Kemudian juga diharapkan dapat dilanjutkan kearah loyalitas konsumen.