

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab analisis sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan jawaban untuk pertanyaan penelitian pertama adalah terdapat hubungan positif antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas jasa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas jasa yang berhubungan paling kuat dengan kepuasan pelanggan adalah *assurance*. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika karyawan TM Bookstore dapat membuat perasaan nyaman dan percaya, pelanggan akan puas terhadap pelayanan TM Bookstore.

Jawaban untuk pertanyaan penelitian kedua adalah terdapat hubungan positif antara kualitas jasa dengan *repurchase intention*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas jasa maka semakin tinggi pula tingkat *repurchase intention*. Dimensi kualitas jasa yang berhubungan paling kuat dengan *repurchase intention* adalah *reliability*. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika TM Bookstore mampu untuk bekerja sesuai dengan jasa yang dijanjikan secara akurat, pelanggan akan cenderung melakukan pembelian kembali di TM Bookstore.

Jawaban untuk pertanyaan penelitian ketiga adalah terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan *repurchase intention*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat *repurchase intention*.

Dari pengolahan data dengan *importance-performance analysis*, diperoleh lima atribut pelayanan yang penting untuk dikembangkan menurut suara pelanggan (*voice of customer*). Kelima atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kepuasannya masih rendah. Kelima atribut tersebut adalah kemudahan mencari produk, keleluasaan bergerak, ketersediaan informasi produk dan promosi, kelengkapan produk, kecepatan pelayanan pada bagain penitipan barang.

Kelima atribut pelayanan tersebut merupakan *customer requirements* yang dikembangkan dengan *House of Quality* (HOQ) menjadi *service elements*, sehingga dapat memberikan masukan strategi kepuasan pelanggan pada TM bookstore. Berikut ini adalah empat *service elements* yang memiliki prioritas tingkat kepentingan tertinggi, yaitu: program *mentoring*, pemeriksaan secara berkala dari karyawan, perbaikan tanda-tanda yang ada di toko buku, pembuatan sistem *database* produk per toko.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Manajerial TM Bookstore

Dari lima atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kepuasannya masih rendah, ada satu atribut yang tidak digali *service element*-nya, yaitu kelengkapan produk. Hal ini disebabkan karena diluar batas keputusan yang dapat diambil oleh seorang manajer toko di suatu cabang. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada PT Toga Mas Pranata Widyantar sebagai induk perusahaan, untuk dapat berinvestasi dalam kelengkapan produk karena dalam jangka panjang investasi ini akan memberikan kepuasan pelanggan dan *repurchase intention* menjadi tinggi dan pada akhirnya perusahaan mendapatkan profit secara kontinuitas.

Untuk mendukung program *training* dan *mentoring*, maka disarankan atasan dapat memberikan contoh sikap yang berorientasi pada konsumen pada bawahan sehingga program yang telah dilaksanakan dapat memberikan hasil yang maksimal.

Secara lokasi TM Bookstore yang strategis karena berada tidak jauh dari dua universitas besar, Universitas Indonesia dan Universitas Gunadarma, TM Bookstore. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, TM Bookstore dapat bekerja sama dengan pihak kampus, seperti Badan Eksekutif Mahasiswa untuk melakukan pemesanan buku kuliah di setiap semester baru. Kerja sama yang dapat dilakukan adalah *profit sharing*. Kepuasan dapat tercapai karena pelanggan dapat menjangkau produknya lebih dekat dan cepat.

5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya disarankan jumlah pertanyaan sebaiknya tidak terlalu banyak, namun secara kualitas dapat memberikan data yang diinginkan oleh peneliti. Hal ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi responden untuk mengisi kuesioner.

Pada penelitian didapatkan data tidak terdistribusi normal, hal ini menyebabkan peneliti tidak dapat melihat pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menggunakan metode regresi. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat melihat pengaruh antar variabel yang diteliti dengan menambah jumlah responden atau mengeliminasi data yang ada di luar distribusi normal sehingga didapatkan data terdistribusi normal.

Penelitian berikutnya, dapat melakukan *benchmarking* dari segi *service element* maupun dari segi *voice of customer* dengan kompetitor. Dengan melakukan hal tersebut, peneliti dapat melihat posisi dari satu perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain sehingga diharapkan perusahaan dapat menentukan target yang ingin dicapai. Terkait dengan hal tersebut, peneliti dapat memberikan saran yang lebih strategis bagi perusahaan yang diteliti. Selain itu, untuk penelitian yang berhubungan dengan peningkatan kualitas jasa, diharapkan adanya implementasi langsung terhadap objek penelitian. Implementasi tersebut diharapkan dapat dievaluasi oleh peneliti sehingga dapat memperkaya kemampuan peneliti.

Dengan terus berkembangnya kios buku di sekitar Depok, baik yang berada di dalam kampus maupun di luar kampus, Hal ini dapat menjadi kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Dengan adanya penelitian terus menerus tentang retail buku yang ada, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan sumbangsih bagi kemajuan pendidikan.