

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil analisis data dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) menunjukkan data pada penelitian ini semuanya memiliki kecocokan dengan model penelitian yang diajukan dan untuk model pengukuran seluruh indikator memiliki kriteria valid dan memiliki reliabilitas atau konsistensi pengukuran yang baik.

Berdasarkan model struktural dari keempat hipotesis penelitian yang diajukan ternyata hasil hipotesis semuanya sesuai dengan hasil temuan Lien *et al.*, (2010) disimpulkan sebagai berikut:

1. *Customer-Oriented Salesperson* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini menunjukkan jika karyawan Pong Asi Delivery memiliki kemampuan yang baik ketika berkomunikasi secara langsung dengan konsumen. Maka konsumen tersebut akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Pong Asi Delivery.
2. *Perceived Value* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini menunjukkan jika konsumen merasa pengorbanan yang mereka keluarkan sesuai dengan manfaat yang mereka dapatkan, maka para konsumen akan merasa puas dan senang dengan layanan yang diberikan oleh Pong Asi Delivery.
3. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Repurchase Intention*. Hal ini menunjukkan jika konsumen sudah merasa puas dan

senang dengan layanan yang diberikan oleh Pong Asi Delivery, maka para konsumen akan menggunakan jasa Pong Asi Delivery lagi.

Berdasarkan hasil pengolahan data primer dalam variabel *Repurchase Intention* dapat disimpulkan jika mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan setuju untuk melakukan *Repurchase Intention*. Maka hal ini bertolak belakang dengan hasil wawancara dengan Bapak Andrew selaku pemilik Pong Asi Delivery yang menyatakan bahwa masalah yang dihadapi oleh perusahaan yaitu rendahnya pembelian kembali (*repurchase intention*).

## **5.2 Saran**

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian, peneliti ingin agar penelitian ini memiliki dampak baik kepada perusahaan agar lebih baik lagi, maupun kepada peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian ini agar hasilnya dapat lebih komperhensif dan mendalam.

### **5.2.1 Saran untuk Perusahaan**

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *Repurchase Intention* dipengaruhi oleh *Customer Satisfaction*, sedangkan *Customer Satisfaction* dipengaruhi oleh *Perceived Value* dan *Customer-Oriented Salesperson*. Maka peneliti ingin memberikan saran kepada Pong Asi Delivery berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pong Asi Delivery setiap hari kerja dapat melakukan breafing dengan para karyawannya sebelum jam kerja dimulai dan melakukan evaluasi setelah

jam kerja selesai untuk membahas *feedback* dari konsumen sambil melakukan *coffee break*.

2. Pong Asi Delivery dapat mengundang mentor dari lembaga public speaking yang sudah kredibel untuk melatih kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen.
3. Pong Asi Delivery sebaiknya memperbaiki *standard operational procedure* (SOP) untuk personalia yaitu dalam hal selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga para karyawan Pong Asi Delivery dapat melayani konsumen dengan sepenuh hati dan menjadi pendengar yang baik bagi konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen.
4. Pong Asi Delivery juga sebaiknya memberikan kepercayaan penuh dan menghargai atas upaya yang mereka lakukan untuk membuat konsumen puas dan memberikan tanggung jawab yang lebih agar para karyawannya semakin aktif dalam membuat keputusan pada saat melayani konsumen.
5. Pong Asi Delivery sebaiknya merekrut kurir yang sudah menguasai jalanan yang ada di wilayah Jabodetabek. Kurir yang sudah menguasai jalanan yang ada di wilayah Jabodetabek tentunya lebih dapat menggunakan jalan alternatif jika jalur utama pengiriman ASI sedang mengalami kemacetan.
6. Pong Asi Delivery juga dapat melakukan maintenance secara rutin terhadap mesin pendingin yang digunakan untuk menyimpan asi selama proses pendinginan. Maintenance ini penting dilakukan agar kepercayaan konsumen terkait keamanan selama pengiriman ASI tetap tinggi dan juga agar kualitas asi juga terjaga.

7. Pong Asi Delivery juga dapat menambah jumlah karyawan pengirim asi dan armada agar seluruh pesanan konsumen dapat diantarkan dengan cepat dan tepat.
8. Pong Asi Delivery sebaiknya harus lebih berhati-hati ketika hendak meningkatkan harga jasa mereka. Hal ini disebabkan karena harga merupakan hal yang sensitif bagi sebagian besar konsumen. Konsumen akan merasa kecewa jika uang yang mereka keluarkan tidak sesuai dengan manfaat yang mereka rasakan. Maka dari itu, Pong Asi Delivery sebaiknya melakukan survey terlebih dahulu ketika hendak menaikkan harga dari layanan pengiriman asi. Survey ini dilakukan untuk mengetahui *willingness to pay* dan *buying power* dari para konsumen Pong Asi Delivery.
9. Pong Asi Delivery sebaiknya memberikan souvenir berupa boneka berbentuk bantal kepada para konsumen yang baru sekali menggunakan jasa Pong Asi Delivery sebagai tanda ucapan terimakasih dan sambutan untuk konsumen baru, dimana konsumen merasa diterima dan diperhatikan dengan baik. Maka hal itu akan berdampak positif terhadap *Customer Satisfaction*.
10. Pong Asi Delivery sebaiknya membuat suatu aplikasi yang bernama Pong mobile yang bisa diunduh melalui smartphone, yang mempunyai beberapa fungsi dalam melayani konsumen. Yang pertama, konsumen dapat mengetahui kurir yang akan melakukan penjemputan atau pengantaran ASI dan dapat mengetahui keberadaan kurir saat melakukan pengiriman ASI sehingga para konsumen tidak perlu merasa cemas karena konsumen

bisa memantau keberadaan kurir pada saat melakukan pengiriman ke tempat tinggal mereka. Kedua, konsumen bisa mengetahui biaya pengiriman sesuai dengan lokasi yang mereka tuju. Ketiga, aplikasi ini juga dapat menjadi penunjuk jalan bagi seluruh kurir Pong Asi Delivery sehingga dapat membantu mereka dalam mencari jalan alternatif agar menghindari kemacetan dan membantu dalam pencarian lokasi pengantaran maupun penjemputan agar tidak terjadinya keterlambatan. Keempat aplikasi ini juga memiliki fitur *bank* yang berfungsi sebagai jembatan atau perantara bagi konsumen yang ingin mendonorkan ASInya kepada yang membutuhkan. Jika konsumen merasa terbantu dengan aplikasi Pong Mobile maka hal itu akan berdampak pada kepuasan konsumen.

11. Pong Asi Delivery dapat menciptakan standard waktu penjemputan dan pengiriman yang harus selalu ditepati. Maksimal penjemputan dan pengiriman selama sembilan puluh menit agar kualitas asi tetap terjaga dan waktu pemberian ASI terhadap bayi konsumen tidak terganggu. Konsumen yang menunggu pesanan terlalu lama umumnya akan merasa kecewa. Jika terjadi keterlambatan Pong Asi dapat memberikan potongan harga. Hal itu dilakukan untuk mengurangi rasa kecewa konsumen.
12. Pong Asi Delivery dapat memberikan potongan harga jika dalam proses pengiriman ASI mengalami keterlambatan agar mengurangi rasa kecewa konsumen. Hal itu dilakukan supaya konsumen merasa senang karena Pong Asi Delivery berani bertanggung jawab dengan ketepatan waktu yang mereka janjikan.

13. Pong Asi Delivery dapat menyediakan fitur *comment* yang dipasang di aplikasi Pong Mobile untuk memfasilitasi para konsumennya agar dapat memberikan saran dan kritik sesuai sesuai pendapat pribadi mereka untuk ditujukan kepada Pong Asi Delivery. Dimana hasil kritik dan saran harus dievaluasi untuk mendapatkan perubahan yang lebih baik.

### **5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya para peneliti melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai jasa layanan lain yang dimiliki oleh Pong Asi Delivery, layanan tersebut contohnya adalah layanan donor ASI.
2. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah beberapa pertanyaan mengenai profil responden seperti menanyakan tentang kerabat atau saudara responden yang memiliki bayi dan masih menyusui serta juga saran / masukan dari responden untuk Pong Asi Delivery. Tujuannya untuk membantu Pong Asi Delivery mendapatkan informasi tentang ibu yang sedang menyusui untuk dijadikan target konsumen baru.
3. Peneliti juga menyarankan untuk melakukan studi banding dengan salah satu layanan pengiriman asi Jesika (layanan pengiriman asi yang dikelola oleh JNE) pada penelitian selanjutnya. Tujuannya untuk mengetahui kekurangan perusahaan, sehingga dapat

mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan yang dimiliki oleh Pong Asi Delivery.

4. Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya membatasi waktu penggunaan jasa layanan Pong Asi Delivery dalam waktu kurang lebih tiga bulan terakhir, sehingga mendapatkan konsumen baru agar *repurchase intention* lebih terukur.
5. Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan beberapa variabel seperti *perceived price* dan *service performance*.
6. Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya memperbaiki indikator X12 agar lebih presisi.

UMMN