

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan, Hasil menunjukkan bahwa Kualitas produk seperti barcode printer dan label sticker yang tinggi termasuk performa yang handal, fitur yang memenuhi kebutuhan, dan kesesuaian dengan spesifikasi yang dijanjikan mendorong loyalitas pelanggan. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan di sektor industri label sticker dan hardware solution cenderung membuat pelanggan tetap setia dan berkomitmen untuk bertransaksi secara berulang dengan PT. Kahar Duta Sarana.
2. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Hal ini menunjukkan Produk dengan kualitas tinggi, seperti barcode printer yang efisien dan label sticker yang tahan lama, meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini berpotensi memperkuat loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas dengan produk PT. Kahar Duta Sarana cenderung akan terus memilih perusahaan untuk kebutuhan label sticker dan solusi hardware mereka serta merekomendasikannya kepada rekan bisnis mereka.
3. Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, Hasil menunjukkan bahwa penetapan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas produk label sticker dan barcode printer serta barcode scanner dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Harga yang adil dan sebanding dengan nilai produk memastikan bahwa pelanggan merasa mendapatkan nilai terbaik, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap setia kepada PT. Kahar Duta Sarana dan melakukan pembelian ulang.
4. Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Harga yang sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini, pada gilirannya, memperkuat loyalitas

pelanggan, karena pelanggan merasa mendapatkan nilai lebih dari harga yang dibayar akan terus memilih PT. Kahar Duta Sarana dan merekomendasikannya kepada kolega atau rekan bisnis mereka.

5. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang optimal, respons cepat terhadap pertanyaan teknis, dukungan purna jual yang efektif, dan perhatian penuh terhadap kebutuhan pelanggan dalam industri label sticker dan hardware solution, berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang menerima layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka merasa lebih terikat dengan PT. Kahar Duta Sarana.
6. Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Hasil menunjukkan bahwa Kualitas layanan yang baik, termasuk bukti fisik yang profesional, keandalan dalam pelayanan, dan tanggapan yang cepat terhadap masalah terkait produk label sticker dan hardware solution, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini memperkuat loyalitas, karena pengalaman positif dalam layanan memperkuat komitmen pelanggan terhadap PT. Kahar Duta Sarana.
7. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, tercermin dari konfirmasi ekspektasi terhadap produk label sticker dan hardware solution, perbandingan dengan standar ideal, dan kepuasan keseluruhan dengan layanan, meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka dengan PT. Kahar Duta Sarana lebih cenderung tetap setia, melakukan pembelian berulang, dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain di industri mereka.

V.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian yaitu : 1) penelitian ini hanya menggunakan lima variabel, 2) penelitian ini menggunakan olahdata PLS, 3) penelitian ini hanya menggunakan hubungan mediasi, 4) penelitian ini hanya menggunakan jumlah sampel 250, mengingat jumlah populasinya cukup tinggi.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, maka diharapkan penelitian yang akan datang dapat menyempurnakan penelitian ini, yaitu 1) diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan pembaharuan olahdata seperti menggunakan aplikasi AMOS, 3) diharapkan penelitian selanjutnya dapat membahas hubungan secara moderasi, 4) diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel mengingat jumlah populasinya cukup banyak sehingga tingkat keakuratannya jauh lebih baik.

Adapun keterbatasan penelitian dari sisi perolehan data dapat mencakup dua aspek yaitu:

1. Aksesibilitas Data

Penelitian ini menghadapi kesulitan dalam mengakses data yang relevan. Data yang dibutuhkan bersifat terbatas atau tidak tersedia untuk umum, sehingga peneliti harus berupaya lebih keras untuk mendapatkannya, termasuk melalui izin khusus atau kerja sama dengan PT. Kahar Duta Sarana.

2. Keterbatasan Waktu dan Sumber Daya

Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan sumber daya yang tersedia. Hal ini membatasi jumlah data yang bisa dikumpulkan dan dianalisis, serta menyebabkan penelitian tidak mencakup berbagai aspek yang mungkin relevan.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, maka diharapkan penelitian yang akan datang dapat menyempurnakan penelitian ini, yaitu menjalin kerja sama yang lebih luas dan erat dengan PT. Kahar Duta Sarana serta lembaga atau perusahaan lain yang relevan untuk mendapatkan akses yang lebih mudah dan lebih luas ke data yang diperlukan, serta memberikan alokasi waktu yang lebih panjang untuk pengumpulan dan analisis data, sehingga penelitian dapat mencakup berbagai aspek yang relevan dan menghasilkan hasil yang lebih komprehensif.

V.3 Saran

Adanya penelitian ini diharapkan sebagai bahan untuk melakukan evaluasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menghasilkan hasil yang berpengaruh positif, dimana terdapat pengaruh antar variabel. Berikut ini saran yang dapat diberikan penulis kepada pimpinan organisasi dalam membuat kebijakan, yaitu:

1. PT. Kahar Duta Sarana dapat menjaga kualitas produk yang dihasilkan tanpa mengurangi bahan baku guna mencari keuntungan sepihak, dengan harapan menjaga, meningkatkan, dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Perusahaan harus memastikan bahwa performa produk selalu sesuai dengan yang diharapkan konsumen, dengan menyediakan beragam fitur yang berguna dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Produk harus sesuai dengan spesifikasi dan standar yang dijanjikan oleh perusahaan, serta terbukti tahan lama dan dapat bertahan dalam penggunaan jangka panjang. Selain itu, PT. Kahar Duta Sarana harus menyediakan pelayanan perbaikan atau layanan pelanggan yang sangat baik, memastikan produk dapat diandalkan dalam kinerjanya tanpa sering mengalami masalah. Desain dan penampilan produk harus menarik dan sesuai dengan keinginan pelanggan, serta nilai produk harus sebanding dengan harga yang dibayarkan oleh pelanggan.
2. PT. Kahar Duta Sarana dapat menjaga dan menentukan harga yang sesuai dengan keinginan konsumen, dengan harapan dapat menjaga, meningkatkan, dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Harga produk harus terjangkau oleh kemampuan daya beli konsumen sesuai dengan target pasarnya. Perusahaan juga harus menjaga kesesuaian antara harga dengan kualitas produk yang ditawarkan, memastikan bahwa pelanggan merasa mendapatkan nilai yang sesuai dengan uang yang mereka keluarkan. Selain itu, harga produk harus bersaing secara baik dengan produk sejenis dari merek lain, memberikan alasan tambahan bagi pelanggan untuk memilih PT. Kahar Duta Sarana dibandingkan kompetitor.
3. PT. Kahar Duta Sarana dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan dapat menjaga, meningkatkan, dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Karyawan harus ramah dan sopan, serta menampilkan katalog produk yang rapi dan tidak berantakan. Pelayanan harus selalu tepat waktu sesuai dengan SOP, dengan karyawan yang memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan terkait label sticker dan barcode hardware. Karyawan juga harus mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan mudah dihubungi oleh pelanggan jika

terjadi masalah. Perusahaan harus menjamin produk yang dikirim sampai kepada pelanggan dengan aman, serta menyediakan informasi berupa invoice dan surat DO (Delivery Order) kepada pelanggan. Karyawan harus memberikan perhatian penuh dalam melayani pelanggan dan memahami kebutuhan mereka dengan baik, memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan memberikan pengalaman yang positif.

4. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Kahar Duta Sarana, perusahaan dapat mengembangkan program loyalitas dengan poin dan reward untuk setiap pembelian, mendorong pelanggan untuk kembali. Menjaga pengalaman positif dengan menyediakan produk berkualitas superior yang diperbarui secara rutin adalah kunci. Perusahaan harus memastikan kualitas produk dan layanan tetap memuaskan agar pelanggan memilih mereka dibandingkan merek lain. Aktif dalam pemasaran dan promosi akan memastikan pelanggan mencari produk PT. Kahar Duta Sarana terlebih dahulu. Program referensi yang memberikan insentif bagi pelanggan untuk merekomendasikan produk juga efektif dalam memperluas basis pelanggan dan memperkuat loyalitas.
5. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Kahar Duta Sarana, perusahaan dapat memastikan bahwa pengalaman pelanggan selalu sesuai dengan harapan mereka dengan menyediakan produk, harga, dan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi. Melalui pengumpulan feedback rutin dari survei dan ulasan, serta penanganan cepat terhadap pertanyaan dan keluhan, perusahaan bisa menunjukkan kepedulian yang nyata terhadap kebutuhan pelanggan. Inovasi produk dan layanan berdasarkan riset pasar akan membantu memenuhi standar dan tren terkini, memastikan bahwa penawaran selalu mendekati apa yang dianggap ideal oleh pelanggan. Program pelatihan berkala dan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan pelayanan luar biasa juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pengembangan teknologi dan infrastruktur seperti sistem informasi yang efisien dan penggunaan media sosial akan memastikan bahwa interaksi dengan pelanggan berjalan lancar, membantu

perusahaan melampaui harapan pelanggan dalam semua aspek pengalaman mereka.