

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis varians atau disebut juga *Partial Least Square (PLS)* mengenai pengaruh diferensiasi citra, diferensiasi kualitas pelayanan, dan diferensiasi personalia terhadap keunggulan bersaing Janji Jiwa pada wilayah Jakarta Barat, maka diperoleh kesimpulan bahwa diferensiasi citra tidak berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing Janji Jiwa pada wilayah Jakarta Barat. Walaupun demikian Janji Jiwa layak untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan konsumen tetap percaya terhadap kualitas kopi Janji Jiwa secara menyeluruh.

Diferensiasi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing Janji Jiwa pada wilayah Jakarta Barat. Hal ini dapat dijelaskan bahwa janji jiwa memiliki pelayanan yang baik dilihat dari segi fasilitas, desain tema, tempat yang nyaman dan kemudahan berbelanja sehingga Janji Jiwa dapat unggul dalam bidang kualitas pelayanan.

Sama halnya dengan diferensiasi kualitas pelayanan, diferensiasi personalia juga berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing Janji Jiwa pada wilayah Jakarta Barat. Hal ini dapat dijelaskan bahwa personalia disetiap karyawan janji jiwa sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam suatu penelitian pastinya ada keterbatasan dalam meneliti bisa itu banyak atau pun sedikit. Begitu juga dengan penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan dalam meneliti, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden dalam penelitian ini hanya mengambil responden yang berwilayah di Jakarta Barat, sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk keunggulan bersaing di daerah manapun. Dan penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 75 responden sehingga data kuesioner yang didapatkan dan disimpulkan hanya berdasarkan pada data 75 responden tersebut. Keterbatasan yang lainnya adalah penelitian ini dibuat ditengah pandemi *Covid 19* dimana pergerakan atau mobilitas dibatasi, sehingga

peneliti tidak dapat mencari responden secara langsung dan harus melalui google form.

Dari ketiga variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini hanya terbatas mencakup diferensiasi citra, diferensiasi kualitas pelayanan, dan diferensiasi personalia saja sehingga tidak dapat mewakili variabel lain yang berpotensi mempengaruhi keunggulan bersaing sesuai dengan penelitian ini.

V.3 Saran

Setelah melihat hasil dari kesimpulan dan keterbatasan penelitian tersebut, maka saran yang bisa saya berikan yaitu wirausahawan Janji Jiwa dapat terus meningkatkan citra yang dimiliki kopi Janji Jiwa dengan selalu melakukan evaluasi melalui respon dari para konsumen agar citra dari Janji Jiwa selalu baik. Selain itu pula wirausahawan Janji Jiwa dapat terus melakukan pengembangan kualitas pelayanan yang terdapat pada Janji Jiwa. Mulai dari area parkir yang tertata rapih dan aman, bisa juga dengan meningkatkan fasilitas Wifi dan juga bisa dengan membuat desain ruangan yang bagus sehingga bisa dijadikan tempat foto bagi pelanggan. Dengan cara tersebut dapat mempertahankan konsumen serta berpeluang mendapatkan konsumen baru. Wirausahawan Janji Jiwa dapat terus memperhatikan personalia dari pada para karyawannya sehingga menambah nilai tambah bagi konsumen yang senang dengan pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap.

Saran bagi penelitian selanjutnya yang ingin membahas mengenai penelitian yang telah dibuat oleh peneliti, diharapkan untuk bisa menambahkan beberapa variabel yang tidak dibahas oleh peneliti atau diluar variabel yang telah diambil oleh peneliti, seperti variabel diferensiasi produk dan diferensiasi saluran distribusi dengan tujuan agar penelitian selanjutnya lebih bervariasi sehingga dapat mengetahui pengaruh-pengaruh terhadap variabel dependen keunggulan bersaing secara lebih mendalam dan lebih luas.