

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Membangun *relationship quality* menjadi suatu hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan *value* perusahaan di mata pelanggan, pemasok, bahkan pesaing. Apabila *relationship quality* sudah dibangun secara kuat, maka perusahaan akan mampu menjaga eksistensinya untuk meraih keuntungan di masa yang akan datang. Kualitas hubungan yang telah dibangun akan menghasilkan *outcome* yang terdiri dari *relationship continuity*, *cooperation*, serta tingkat *propensity to leave* yang negatif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, yang dilakukan pengujian terhadap distributor PT. Semen Padang didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. *Communication* berpengaruh positif signifikan terhadap *Relationship Quality* distributor PT Semen Padang. Terbukti dalam penelitian distributor mengapresiasi pelayanan dan bantuan yang diberikan oleh PT Semen Padang.
2. *Relationship Benefit* berpengaruh positif signifikan terhadap *Relationship Quality* distributor PT Semen Padang. Terbukti dari distribusi frekuensi distributor merasakan manfaat dari hubungan kerjasama dengan PT Semen Padang
3. *Client orientation* berpengaruh positif signifikan terhadap *Relationship Quality* distributor PT Semen Padang. Terbukti dari distribusi frekuensi distributor merasakan kehandalan PT Semen Padang dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan.

4. *Mutual disclosure* berpengaruh positif signifikan terhadap *Relationship Quality* distributor PT Semen Padang. Terbukti dari distribusi frekuensi distributor merasakan PT Semen Padang sangat bersahabat.
5. *Power* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Relationship Quality* distributor PT Semen Padang. Terbukti dari distribusi frekuensi distributor merasakan adanya intervensi PT semen padang dalam menentukan kebijakan harga oleh distributor.
6. *Relationship Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *relationship outcome* distributor PT Semen Padang. Terbukti dari distribusi frekuensi distributor mengharapkan keberlanjutan hubungan dengan PT Semen Padang dan sangat kecil keinginan distributor untuk meninggalkan PT Semen Padang.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa implikasi praktis yang diharapkan dapat diimplementasikan melalui berbagai kebijakan yang mampu mendorong meningkatkan *relationship quality* antara PT. Semen Padang dengan distributor. Implikasi tersebut antara lain :

1. Membangun saluran komunikasi yang efektif antara PT. Semen Padang dengan distributor. Hal yang perlu dilakukan oleh PT semen Padang adalah mempermudah menjalin komunikasi antara Padang dengan Distributor karena terlihat distributor masih merasa sulit dalam menjalin komunikasi dengan PT Semen Padang

2. Memberikan benefit kepada distributor yang sudah mencapai tahapan loyalitas tertentu, diharapkan PT Semen Padang adalah mampu meyakinkan Distributor bahwa kerjasama kedua belah pihak sangat menguntungkan sehingga Distributor yakin bekerjasama dengan PT Semen Padang patut dipertimbangkan
3. Mengubah orientasi menjadi client orientation dengan mengutamakan perhatian terhadap distributor, diharapkan PT Semen Padang memahami, meningkatkan pengetahuan dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan distributor.
4. Saling memberikan informasi yang terbuka antara PT. Semen Padang dengan distributor terkait dengan informasi pemasaran atau penjualan. diharapkan PT Semen Padang tidak menyembunyikan informasi terkait kerjasama kepada distributor
5. Memberikan celah kepada distributor untuk mempengaruhi kebijakan penjualan, kedepannya diharapkan PT Semen Padang tidak memaksakan kehendak sepihak kepada distributor, melalui musyawarah.
6. Membangun trust, commitment dan loyalitas distributor dengan meningkatkan kualitas hubungan tersebut. Hubungan yang berkelanjutan memberikan dampak jangka panjang karena kontinuitas secara konsisten memberikan efek yang dominan. Dengan adanya kooperatif, maka kedua belah pihak memiliki persepsi yang sama terkait berbagai kebijakan yang telah dibuat. Sikap kooperatif mengurangi tingkat konflik antara kedua belah pihak.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dari beberapa aspek, seperti aspek kajian penelitian (teori, variabel, model penelitian), maupun aspek metodologi (pemilihan sampel, metode analisis, dan lain-lain). Penelitian ini berfokus pada kajian mengenai anteseden *relationship quality* yang terdiri dari *communication*, *relationship benefit*, *client orientation*, *mutual disclosure* dan *power*. Disamping itu, masih terdapat berbagai anteseden lainnya dalam kaitannya dengan *relationship quality* yang menarik untuk diuji pada penelitian selanjutnya. Kemudian dari aspek metodologi, penelitian ini berfokus pada kajian terhadap distributor PT. Semen Padang. Pengujian sampel dalam konteks yang lebih luas disarankan dalam penelitian berikutnya, seperti dalam konteks industri maupun kajian lebih luas seperti kajian dalam konteks global. Penyebaran Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan survey by email dan survey langsung. Kelemahan penyebaran kuisisioner menggunakan email adalah responden yang mengisi kuisisioner belum tentu tepat sasaran.

### 5.4 Saran

Saran bagi penelitian selanjutnya dalam memperluas kajian *entrepreneurial intention* antara lain :

1. Menguji faktor-faktor atau anteseden lainnya dalam rangka menganalisis *relationship quality*.
2. Memperluas cakupan populasi dan sampel penelitian.
3. Menggunakan teknik *sampling* dan metode lainnya yang dapat menghasilkan kesimpulan yang tergeneralisasi.

4. Kuisisioner harus lebih detail, di data kuisisioner harus ditentukan kualifikasi berupa jabatan tertentu responden.

