

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 *Salesman* yang bekerja di dealer sepeda motor Honda wilayah Padang dan Bukittinggi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh *Customer Orientation of Service Employees (COSE)* dan *Adversity quotient* terhadap Kinerja *Salesman* pada dealer sepeda motor Honda di wilayah Padang dan Bukittinggi. Untuk menganalisis hubungan antar variabel, penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 24 for Windows dan Microsoft Excel.

Setelah melakukan analisis menggunakan SPSS versi 24 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara COSE terhadap Kinerja *Salesman* pada dealer sepeda motor Honda wilayah Padang dan Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya bagi *Salesman* untuk berperilaku dengan baik dalam melayani konsumen dan memenuhi keinginan konsumen tersebut. Semakin baik pelayanan yang berorientasikan pelanggan oleh *salesman*, maka kinerja *salesman* tersebut meningkat.
2. Adanya hubungan yang positif dan tidak signifikan antara *Adversity quotient* terhadap Kinerja *salesman* pada dealer sepeda motor Honda di wilayah Padang dan Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *salesman* mempunyai ketahanan dalam menghadapi masalah tetapi itu tidak secara signifikan

mempengaruhi kinerjanya tetapi ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja tersebut.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, terdapat beberapa implikasi diperoleh bagi dealer sepeda motor Honda dengan tujuan untuk memberikan pelatihan skill, motivasi, training untuk *Salesman* agar pelayanannya berorientasi pelanggan dan meningkatkan nilai perusahaan. Perusahaan juga menjaga agar menjalin hubungan yang harmonis dengan *Salesman* maupun antar *Salesman*, sehingga tidak adanya kesulitan dalam menghadapi masalah.

Kontribusi penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa variabel COSE berpengaruh terhadap kinerja *salesman* sedangkan variabel *Adversity quotient* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja *salesman*. Perusahaan dapat mengembangkan skill *salesman* yang sudah baik serta lebih memperhatikan keinginan *salesman* agar terhindar dari kesulitan. Pada penelitian ini perusahaan dapat mempertahankan perilaku *salesman* dalam keinginannya untuk memikirkan kepentingan konsumen terhadap produk yang mereka butuhkan, tetapi perusahaan perlu meningkatkan pengendalian *salesman* dalam hal hubungan internal perusahaan, karena masih ada *salesman* yang marah saat diberikan komentar negatif oleh teman dikantor. Pengendalian diri *salesman* pada dealer sepeda motor Honda perlu ditingkatkan dengan cara seperti pelatihan kepribadian agar *salesman* tahan terhadap komentar negatif, semangat yang berubah dan tidak percaya diri saat dikritik.

Pada penelitian ini dapat dijelaskan juga bahwa *salesman* yang professional adalah *salesman* yang tidak memberikan perhatian kepada pelanggan berdasarkan jumlah uang untuk bertransaksi, maupun pelanggan yang tidak berminat melakukan transaksi.

Perilaku *salesman* dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya merupakan suatu bakat dalam bidang pemasaran sehingga mampu memberikan nilai lebih dari suatu produk, perilaku *salesman* yang lebih mengetahui kebutuhan pelanggannya tersebut bisa berdampak kepada kinerjanya sendiri maupun perusahaan, serta dapat menarik perhatian dan minat pelanggan untuk kembali lagi bertransaksi, bahkan pelanggan bisa merekomendasikan kepada orang lain tentang produk maupun layanan yang diberikan oleh *Salesman*.

Kinerja *salesman* meningkat apabila adanya profesionalitas dalam melaksanakan tugas dan mampu mengendalikan situasi-situasi yang sulit yang dikhawatirkan dapat mengganggu *salesman* bekerja di lapangan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh responden yang bersangkutan atau *self assessment*,

sehingga data yang diperoleh tidak akurat dikarenakan responden ingin terlihat baik dalam menjawab pernyataan sehingga terjadinya jawaban yang bias.

2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya *Customer Orientation of Service Employees* dan *Adversity quotient*, sehingga tidak dapat mengetahui secara keseluruhan hal-hal yang mempengaruhi kinerja *salesman*

5.4 Saran

Berikut adalah saran bagi akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya:

1. Disarankan untuk menggunakan metode *Peer Assessment Evaluation* dalam memperoleh data responden, sehingga tidak ditemukan data yang bias.
2. Disarankan untuk menambah variabel lain seperti motivasi karyawan, kompensasi karyawan dan pelatihan karyawan untuk mendapatkan hasil yang lebih relevan.

Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi panneliti selanjutnya, sebagai tinjauan pustaka serta sumber referensi bagi peneliti yang berminat untuk membahas mengenai *Customer Orientation of Service Employees* dan *Adversity quotient* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan lainnya.