

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

1. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja bisnis, tetapi berpengaruh signifikan terhadap pelatihan dan daya tarik produk. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan lebih berperan sebagai faktor tidak langsung dalam meningkatkan kinerja bisnis. Kondisi ini terjadi karena kepuasan pelanggan biasanya baru berdampak jangka panjang melalui loyalitas atau rekomendasi, sementara kinerja bisnis jangka pendek lebih dipengaruhi oleh efisiensi internal, persaingan, dan strategi pasar.
2. Strategi bersaing berpengaruh signifikan terhadap daya tarik produk, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja bisnis. Ini menunjukkan bahwa strategi bersaing lebih efektif melalui penciptaan daya tarik produk dibanding memengaruhi kinerja secara langsung. Masalah ini bisa terjadi karena persaingan ketat membuat strategi bersaing sulit memberikan dampak langsung, sehingga efeknya lebih terlihat dalam bentuk peningkatan persepsi terhadap produk.
3. Pelatihan tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja bisnis, namun pelatihan mampu memoderasi hubungan kepuasan pelanggan terhadap kinerja bisnis. Hal ini berarti pelatihan memperkuat dampak positif kepuasan pelanggan terhadap peningkatan kinerja. Masalah ini terjadi karena pelatihan yang ada belum cukup diarahkan pada peningkatan produktivitas atau inovasi secara langsung, sehingga efeknya baru terasa ketika dikombinasikan dengan kepuasan pelanggan.
4. Daya tarik produk tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja bisnis. Kondisi ini dapat disebabkan strategi pemasaran dan distribusi yang

belum optimal, harga yang kurang kompetitif, atau pasar yang sudah jenuh, sehingga daya tarik produk saja tidak cukup mendongkrak kinerja.

5. Efek moderasi pelatihan terbukti signifikan, memperkuat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja bisnis. Kondisi ini terjadi karena ketika karyawan mendapat pelatihan yang baik, mereka mampu mengelola kebutuhan pelanggan dengan lebih efektif, sehingga kepuasan pelanggan dapat benar-benar diterjemahkan menjadi peningkatan kinerja perusahaan.

6.2 Saran

1. Pelatihan terbukti menjadi faktor moderasi yang penting. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya mengembangkan program pelatihan yang lebih terstruktur, relevan, dan berkelanjutan. Pelatihan tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga peningkatan soft skill dalam melayani pelanggan.

