

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab dan halaman sebelumnya terkait dengan pelaksanaan penerapan *service recovery* pada PT. Kunango Jantan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pelanggan akan *service recovery* pada PT. Kunango Jantan mencapai kategori sangat puas, yang mana hal tersebut terlihat dari *procedural justice* dalam penanganan komplain pada PT. Kunango Jantan yang dirasa sangat memuaskan oleh setiap pelanggan. Hal tersebut karena *service recovery* dengan prosedur jelas, mudah, cepat, dan terkontrol sehingga pelaksanaan penanganan keluhan yang diterima dapat teratasi secara sistematis sesuai prosedur penanganan komplain barang cacat. Para pelanggan pun merasa sangat puas akan *Distributive justice* yang diberikan oleh PT. Kunango Jantan, yang mana hal tersebut karena pemberian kompensasi akan penggantian barang, kemudahan proses dalam mengklaim kompensasi, serta ketepatan waktu penerimaan kompensasi. Pelanggan pun merasa sangat puas akan *interactional justice* yang diberikan PT. Kunango Jantan, dimana interaksi berupa bentuk perilaku yang ditunjukkan seperti kesopanan staff, responsifitas, kejujuran, keterbukaan, serta penguasaan masalah dari pihak PT. Kunango Jantan yang membuat para pelanggan sangat puas. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelanggan PT. Kunango Jantan merasa sangat puas akan *service recovery* yang diberikan PT. Kunango Jantan.

2. Loyalitas pelanggan di PT. Kunango Jantan berada pada kategori loyal. Hal tersebut ditunjukkan oleh perilaku para pelanggan sangat setuju dengan pernyataan bahwa

mereka melakukan pembelian ulang. Meskipun begitu loyalitas pelanggan PT. Kunango Jantan belum dapat mencapai kategori sangat loyal karena mereka tidak dapat memberikan rekomendasi PT. Kunango Jantan pada pihak lain karena termasuk rahasia perusahaan.

3. PT. Kunango Jantan yang menerapkan *service recovery* ini sangatlah membantu kerja PT. Kunango Jantan. Sebab, PT. Kunango Jantan jadi tahu apa yang harus dilakukan supaya konsumen nyaman, puas dan tetap berlangganan dengan PT. Kunango Jantan.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang didapat pada penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait. Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. PT. Kunango Jantan hendaknya tetap terus menjaga dan mempertahankan serta mempermudah proses pengajuan komplain dari pihak pelanggan.

Proses pengajuan komplain PT. Kunango memang sudah sangat memuaskan karena sangat mudah, jelas, dan cepat. Akan tetapi masih ada hal yang perlu diperbaiki mengingat bahwa prosedur pengajuan komplain merupakan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal yang perlu diperbaiki adalah penjelasan media yang dipakai untuk menyampaikan komplain, yaitu telepon dan *e-mail*. Mungkin pada prosedur komplain pada bagian bagian awal dapat ditambahkan informasi tersebut, sehingga ketika pelanggan akan komplain dan melihat prosedur pada bagian, mereka langsung mengetahui media yang harus mereka gunakan.

2. Melakukan penelitian lebih lanjut tentang proses produksi jasa PT. Kunango Jantan

Melihat begitu banyaknya komplain pada PT. Kunango Jantan, penulis selanjutnya dapat

meneliti bagaimana proses produksi dari PT. Kunango Jantan dan memberikan solusi unttuk memperbaiki kualitas produk jasa agar tidak terjadi kecacatan sehingga komplain dapat diminimalisir. Bagaimana pun juga, pemulihan jasa merupakan suatu *cost* bagi perusahaan, baik biaya, tenaga, maupun waktu. Dalam suatu proses bisnis, alangkah lebih baik bila tidak terjadi pemulihan jasa, dengan begitu *cost* dapat diminimalisir. Hal ini dapat terwujud bila komplain karena kegagalan jasa dapat diminimalisir. Kegagalan jasa dapat diminimalisir dengan proses produksi yang terkontrol.

3. Memperbaiki kuesioner penelitian dengan menambahkan pertanyaan pada kuesioner.

Untuk penelitian lanjutan, pada kuesioner sebaiknya ditambahkan pertanyaan pembuka untuk mengingatkan kembali responden mengenai perilaku komplain yang pernah mereka nyatakan pada PT. Kunango Jantan. Pertanyaan pembuka tersebut adalah:

1. Apakah Anda pernah melakukan komplain pada perusahaan PT. Kunango Jantan?
2. Kapan terakhir kali Anda melakukan komplain pada PT. Kunango Jantan?
3. Komplain seperti apa yang Anda sampaikan pada PT. Kunango Jantan?

Pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk membantu responden mengingatkembali perilaku komplain yang mereka lakukan pada saat terjadi kegagalan jasa pada PT. Kunango Jantan.