

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data yang diperoleh pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara CRM terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,457 > 1,98609$), dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya bahwa jika CRM dari perusahaan semakin baik, maka kepuasan konsumen pengguna jasa Day Trans Jepara juga akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu (H1) dapat diterima.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,297 > 1,98609$), dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya bahwa jika nilai pelanggan kepada perusahaan semakin baik, maka kepuasan konsumen pengguna jasa DayTrans Jepara akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua (H2) dapat diterima.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,446 > 1,98609$), dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Artinya bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan semakin baik, maka

kepuasan konsumen pengguna jasa DayTrans Jepara akan semakin meningkat.

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis tiga (H3) dapat diterima.

4. Ada pengaruh signifikan antara CRM, nilai pelanggan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung ($59,323$) > F tabel ($2,70$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya jika CRM, nilai pelanggan, dan kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat (H4) dapat diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh, maka saran-saran yang akan diberikan sebagai pelengkap penelitian antara lain:

1. Berkaitan dengan CRM dari perusahaan pengelola DayTrans Jepara sudah baik, akan tetapi pihak perusahaan harus selalu memperbaiki ataupun dapat meningkatkan kualitas CRM perusahaan agar konsumen merasa puas dengan produk jasanya. Khususnya berkaitan dengan teknologi yang digunakan oleh perusahaan, harus selalu berkembang agar konsumen merasa lebih mudah untuk mengetahui produk jasa DayTrans Jepara. Misalnya dengan cara membuat website yang lebih baik agar konsumen dapat mengetahui semua produk jasa dan informasi-informasi penting dari perusahaan. Perusahaan juga harus memanfaatkan penggunaan aplikasi sosial media lain seperti Line, Facebook atau lainnya, sehingga konsumen akan mudah untuk mengetahui produk jasa perusahaan.

2. Berkaitan dengan nilai pelanggan sudah baik, akan tetapi perusahaan pengelola DayTrans Jepara harus berusaha meningkatkan nilai pelanggan terhadap jasa DayTrans Jepara agar semakin baik dan semakin positif. Khususnya yang berkaitan dengan masalah ketepatan jam perjalanan serta desain mobil yang digunakan agar lebih nyaman lagi bagi konsumennya. Misalnya dengan adanya pemberitahuan waktu pemberangkatan 5 menit sebelum jadwal, dan juga perusahaan harus mengetahui situasi jalan menuju tempat tujuan sehingga jika ada kemacetan bisa diberitahukan terlebih dahulu kepada konsumen agar mereka bisa memaklumi keterlambatan tersebut. Perusahaan juga perlu menambahkan fasilitas dalam mobil yang digunakan, seperti ada TV atau wifi dalam armadanya, sehingga konsumen akan merasa lebih nyaman walaupun dalam kondisi macet.
3. Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan pengelola DayTrans Jepara sudah baik, akan tetapi perusahaan masih perlu untuk melakukan pembenahan agar kualitas pelayanan semakin baik. Perusahaan harus dapat meningkatkan kehandalan dan daya tanggap karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Misalnya dengan memberikan pelatihan kepada karyawannya khususnya untuk karyawan baru, khususnya pelatihan sikap dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawannya. Perusahaan juga harus menyediakan kotak kritik dan saran baik sehingga perusahaan akan tahu keinginan dan harapan konsumen yang menggunakan jasa DayTrans Jepara.