

BAB VI

PENUTUP

Pada bab penutup ini diuraikan secara berurutan mengenai: a) kesimpulan, dan b) saran.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi membangun loyalitas pelanggan untuk mencapai keunggulan bersaing berkelanjutan di UD Maju Karangrejo Tulungagung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan pada Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung.

Strategi dalam membangun loyalitas pelanggan UD Maju Karangrejo Tulungagung dengan cara menjaga kualitas produksi sehingga memiliki nilai jual yang stabil dan kepuasan pelanggan akan tetap terjaga, mengadakan hubungan personal yang baik dengan para pelanggan, memberikan hadiah kepada pelanggan pada saat momen-momen tertentu. Hal ini dilakukan untuk menjaga sikap kekeluargaan sekaligus ucapan terimakasih UD Maju Karangrejo Tulungagung kepada para pelanggannya. Analisis yang dapat digunakan adalah analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan suatu metode analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal dan

eksternal organisasi.¹¹⁸ Faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, sedangkan faktor eksternal berupa peluang dan ancaman. Penggunaan analisis SWOT dimaksudkan untuk menentukan berada di mana posisi organisasi.

Pembagian kerja merupakan upaya membagi pekerjaan menjadi pekerjaan yang kecil, sederhana, dalam kegiatan yang terpisah, di mana karyawan mengkhususkan diri pada bidang tersebut sehingga produktivitas akan meningkat melalui spesialisasi pekerjaan.

2. Kendala Usaha Dagang Maju Karangrejo Tulungagung dalam Membangun kepuasan Pelanggan

Kendala-kendala yang dihadapi oleh UD Maju Karangrejo Tulungagung ada 2 yaitu internal dan eksternal. Kendala internal UD Maju Karangrejo Tulungagung, pertama kendala terjadi karyawan dan pemilik. Ada beberapa karyawan yang tidak taat dengan praturan yang ada dan ada juga karyawan yang mempunyai sifat iri terhadap karyawan yang lainnya yang mengakibatkan perselisihan antar karyawan. Segi produksi pun juga mengalami kendala dari segi mesin produksi yang terkadang rusak dan pemadaman listrik. Cuaca hujan seperti ini juga menjadi kendala di UD Maju Karangrejo Tulungagung pada saat proses penjemuran. Banyaknya Permintaan terkadang karyawan kurang teliti dengan hasil kerjanya yang mengakibatkan

¹¹⁸ Fredy Rangkuti, *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama, 2005), hlm.3-4.

konsumen banyak komplain. Kendala eksternal biasanya muncul antara penjual dan pembeli yaitu adanya pembeli yang berhutang artinya dimana konsumen membayar tidak sesuai dengan jumlah yang diminta yang mengakibatkan pemilik kesulitan untuk membelanjakan bahan pokok dan mengaji karyawan.

3. Solusi yang dilakukan UD Maju Karangrejo Tulungagung dalam Mengatasi Kendala.

Solusi yang dilakukan UD Maju Karangrejo Tulungagung dalam mengatasi kendala ialah dengan adanya pemilik terjun langsung di lapangan guna melihat kondisi yang ada di lapangan sehingga bisa meminimalisir permasalahan yang ada di lapangan terutama antar karyawan. Solusi yang ada pada UD Maju Karangrejo Tulungagung terutama adanya kerusakan pada mesin produksi dan pemdaman listrik sudah dihandle oleh Andik yang kebetulah ahli dalam bidang itu. Cuaca yang tidak mendukung untuk proses penjemuran, Nur Rohman pemilik UD Maju Karangrejo Tulungagung mempunyai ide yaitu membuat mesin open untuk proses pengeringan sehingga pada saat musim hujan seperti ini sudah tidak cemas tongkat akan mengalami penjamuran. Persoalan konsumen yang tidak membayar dengan jumlah yang tidak sesuai dengan jumlah yang ada Nur Rohman mengagap masalah ini hal biasa karna dalam dunia bisnis itu hal yang lumrah sehingga adanya kesulitan untuk membelanjakan bahan pokok Nur

Rohman tetap mengusahan untuk membelanjakan agar karyawan tidak sampai mengangur.

4. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Pelayanan yang diberikan yang mampu memenuhi pengharapan atau ekspetasi pelanggan maka akan menyebabkan pelanggan tersebut merasa puas. Sehingga dapat dikatakan bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat, maka hal ini dapat digunakan pula sebagai indikator meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menarik pelanggan agar selalu membeli produk di UD Maju Karangrejo Tulungagung. Dengan cara memberi THR menjelang Hari Raya dan dengan cara pelayanan yang baik yaitu pembeli tidak harus datang di UD Maju karangrejo Tulungagung hanya dengan menghubungi pemilik atau karyawan yang lainnya barang langsung dikirim sebanyak yang diinginkan.

Agar pelanggan puas, perusahaan harus dapat menghasilkan produk yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Selain itu kualitas pelayanan juga harus baik sehingga, pelanggan merasa puas dan membeli pruduk yang sama di UD Maju Karangrejo Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi UD Maju Karangrejo Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk UD Maju Karangrejo Tulungagung guna mengembangkan dan mempertahankan strategi yang sudah dilaksanakan. Perlu adanya evaluasi yang konsisten dan berkelanjutan guna mengetahui kekurangan dan kelebihan yang sudah dicapai pada waktu tertentu. Usaha dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara diantaranya adalah dengan cara memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, menciptakan hubungan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme), melakukan *follow up* pasca penjualan, memberikan program yang menarik kepada pelanggan, memberikan keuntungan kepada pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

2. Bagi akademik

Hasil penelitian ini mampu menambah kasanah dan wawasan keilmuan, bagi kalangan akademisi. Sehingga dengan adanya penelitian ini dapat dikembangkan ke dalam pembahasan-pembahasan selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sesuai dengan penelitian ini, Diharapkan dapat dijadikan rujukan maupun kajian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan yang sama sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian yang sudah penulis teliti.