

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa, yang telah penulis lakukan terkait dengan Strategi Pengembangan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Kontruksi CV Abdi (Jaya Studi Pada Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang), maka simpulan yang dapat diambil adalah :

1. Strategi pengembangan dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada CV Abdi Jaya
  - a. Strategi yang dilakukan perusahaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan upaya perusahaan adalah dengan memaksimalkan karyawan agar cekatan dan tanggap. Perusahaan memiliki karyawan yang cekatan dan tanggap dalam melayani para pelanggan, menanamkan pengetahuan-pengetahuan terkait proyek pembangunan pada karyawan perusahaan, pembangunan proyek diupayakan dengan optimal untuk selesai tepat waktu, material bangunan yang digunakan adalah bahan-bahan pilihan dan langsung dikendalikan oleh direktur, perusahaan melakukan estimasi dana dan estimasi waktu secara rinci dengan pemilik proyek, dan perusahaan CV Abdi Jaya ini sudah berlegalitas lengkap, memiliki akta notaris serta memiliki surat izin usaha.

- b. Strategi selanjutnya adalah dengan meningkatkan rasa puas terhadap pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan perusahaan upaya perusahaan dalam meningkatkan puas pelanggan adalah dengan cara meningkatkan kualitas program kerja yang telah dirancang bersama dengan pemilik proyek, mempertahankan nilai kesopanan dalam melayani pelanggan, dan mempererat komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan, selalu memberikan informasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan perusahaan selalu membiasakan untuk meminta komentar, saran dan kritik terkait proses dan hasil kinerja perusahaan kepada pemilik proyek
- c. Strategi yang dipilih untuk menjadi prioritas dalam meningkatkan loyalitas konsumen adalah dengan membangun kepercayaan pelanggan, upaya ini dilakukan perusahaan dengan cara memberikan dan menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan yang bekerja sama dengannya adalah dengan memberikan pengalaman yang baik selama bekerja sama, seperti selalu bertutur kata yang baik sopan, santun, memberikan kualitas yang sangat tinggi dalam melayani pelanggan, memberikan informasi terkait mitra-mitra yang telah menjalani kerja sama dengan perusahaan CV Abdi Jaya didukung oleh bukti dari dokumentasi, surat-surat perjanjian kerjasama, saling menghormati keputusan satu sama lain apapun keputusannya, dan sangat mengutamakan kebutuhan pelanggan daripada kebutuhan pribadi perusahaan.

## 2. Hambatan dan Solusi dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada CV

### Abdi Jaya

#### a. Hambatan dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada CV Abdi

#### Jaya

- 1) Pada pola kinerja karyawan dibagian kuli bangunan, karyawan yang bekerja sebagai kuli bangunan memiliki kualitas berbeda-beda, akan tetapi ada beberapa kuli bangunan yang tidak memiliki semangat dan tanggung jawab dalam bekerja, hal itu dapat menjadi kendala dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dampaknya pada waktu pembangunan yang tidak selesai tepat waktu, hal itu akan menjadi nilai negatif bagi perusahaan dimata pelanggan.
- 2) Ketika estimasi dana yang membengkak disebabkan oleh naiknya harga pokok material bangunan, dan pada musim hujan yang turun ketika masih masuk waktu jam kerja, hal tersebut membuat proses pembangunan harus dihentikan, dan waktu pembangunan menjadi terbuang sia-sia, kejadian tersebut membuat pelanggan akan merasa kurang puas dengan kinerja perusahaan karena perusahaan tidak dapat mengestimasi dana dengan baik.
- 3) Kendala pada percaya pelanggan terhadap perusahaan terkait dengan kendala pada kualitas pelayanan seperti karyawan yang tidak patuh pada aturan, dan kepuasan pelanggan seperti ada kejadian ketika material mengalami kelangkaan dan kenaikan

harga, rasa puas pelanggan dapat berkurang dan berdampak pada kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

b. Solusi untuk menghadapi kendala dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada CV Abdi Jaya

1) Perusahaan mengambil solusi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang dulunya buruk menjadi lebih baik lagi, dengan melakukan rekrutmen pekerja, melakukan evaluasi dan briefing sesudah dan sebelum proses pembangunan dimulai, selalu memberikan arahan langsung dari direktur utama perusahaan, dan selalu dibimbing.

2) Solusi yang digunakan perusahaan adalah dengan mengadakan dana darurat untuk menutupi kekurangan akibat naiknya harga bahan material, sehingga seperti yang dijelaskan pelanggan diawal kontrak sudah diberikan informasi mengenai dana darurat, dan sudah menyediakan diawal kontrak, dengan ketentuan pemakaian dana darurat tersebut harus sesuai dengan keadaan yang memang sudah sangat mendesak, tujuannya pelanggan tidak akan merasa kecewa karena tidak akan terjadi adanya pembengkakan dana

3) Solusi perusahaan adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan, dan rasa puas pelanggan, jika kualitas masih rendah, dan mitra-mitra yang pernah bekerja sama dengan perusahaan tidak memiliki rasa puas terhadap kinerja perusahaan, maka

solusinya adalah perusahaan harus memperbaiki kualitas dalam melayani pelanggan seperti kecekatan, ketanggapan dalam berdiskusi dengan pelanggan, pemilihan material yang berkualitas, mengestimasi dana dan waktu dengan sangat terkendali, sehingga mengurangi kesalahan dalam proses pembangunan, dengan begitu kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan menjadi baik dan dipercaya oleh pelanggan.

3. Analisis SWOT strategi pengembangan dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada CV Abdi Jaya

Analisis SWOT dari hasil perbandingan faktor internal dan eksternal pada perusahaan CV Abdi Jaya pada posisi yang digambarkan diagram SWOT adalah terletak di sel I, yang menunjukkan bahwa usaha ini memiliki peluang lingkungan dan kekuatan yang mendorong dimanfaatkannya peluang ini. Situasi ini menyarankan strategi yang berorientasi pada pertumbuhan atau agresif dengan menggunakan strategi SO Strategi SO yang dapat digunakan meliputi:

- 1) Menerima kerja sama dengan usaha konstruksi nasional untuk dapat bersaing lebih luas, dan mendapatkan proyek lebih besar serta keuntungan meningkat
- 2) Perusahaan melakukan pengenalan perusahaan atau promosi dengan cara menjemput bola, dan memberikan informasi di website resmi perusahaan dengan membagi tim sesuai tugas dan kewajiban

- 3) Meningkatkan kualitas SDM perusahaan, untuk memperbaiki dan menciptakan reputasi baik terhadap perusahaan
- 4) Perusahaan menanamkan etos kerja tinggi dan semangat bergabung serta diskusi dengan teman seprofesi untuk menambah wawasan dan relasi lebih erat
- 5) Memberikan arahan dan motivasi pada tenaga kerja dalam menerima tender untuk meningkatkan kualitas SDM dan perusahaan

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

### **1. Bagi Akademik**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam keilmuan yang berkaitan dengan strategi pengembangan dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada usaha kontruksi. Selain itu penelitian ini sebagai wujud sumbangsih pembendahraan perpustakaan IAIN Tulungagung secara umum dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam secara khusus.

### **2. Bagi Pihak Terkait**

Untuk perusahaan jasa kontruksi CV Abdi Jaya diharapkan kedepannya harus menambah jumlah tenaga kerja lagi terutama dibagian proyek pembangunan. Selain itu mengadakan rekrutmen secara tersusun dan terorganisasi dalam memilih dan menerima tenaga kerja yang baik dan berkualitas bagi perusahaan CV Abdi Jaya

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan lebih baik dengan menggunakan variabel lain, seperti kepuasan layanan, kualitas kinerja, kualitas produk, dan minat konsumen.