

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi membangun loyalitas pelanggan untuk mencapai keunggulan bersaing berkelanjutan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi dalam membangun loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu reputasi merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Reputasi merek merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan mengandalkan kualitas pelayanan yang baik yaitu Manajer Area yang bertugas untuk mengecek system kerja SPBU yang dibawah termasuk SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sesuai dengan standarisasi Mayangkara Group, manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung turun langsung mengawasi petugas di lapangan dan membantu melayani pelanggan, dan mengutamakan senyum, sapa dan salam dalam setiap pelayanan. Faktor terbesar kedua adalah kepercayaan pelanggan. Membangun kepercayaan pelanggan dengan menerapkan kejujuran dalam setiap transaksi, membangun kekeluargaan dengan mempererat tali silaturahmi antara petugas dengan pelanggan. Faktor terakhir yang mempengaruhi loyalitas

pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Untuk membangun kepuasan pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung memberikan dawet gratis kepada pelanggan yang datang sekitar jam 11.30-13.00, memberikan THR kepada pelanggan tetap sebelum lebaran berupa parcel dan masyarakat sekitar sebelum ramadhan berupa sembako. Dan reward berupa voucher 50.000 kepada setiap pelanggan partai besar yang pembelanjannya mencapai 1000liter/bulan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung ada 2 yaitu internal dan eksternal. Kendala internal SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, pertama membutuhkan personal yang sabar dalam menghadapi pelanggan, Kedua susahnya mendapatkan uang receh saat hari raya. Ketiga kurangnya personil petugas operator saat hari raya lebaran karena antrian pelanggan yang 2 kali lipat atau lebih panjang dari biasanya. Dan kendala eksternal yang pertama sering kali ditemui pelanggan yang emotional yang kadang marah-marah atau menggerutu ditempat. Dan kedua kadang juga terjadi salah paham dan rebutan antrian antara pengendara mobil dengan pengendara motor.
3. Solusi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam mengatasi kendala ialah lebih selektif dalam rekrutmen karyawan baru, menyiapkan persediaan uang receh dan penambahan karyawan saat menjelang lebaran yang sifatnya kontrak. Selain itu juga

mengadakan briefing sebelum kerja merupakan solusi yang baik dilakukan untuk memotivasi petugas agar dalam melayani pelanggan bisa maksimal. Karena membutuhkan petugas yang benar-benar sabar dalam menghadapi pelanggan dan memberikan pengertian antara pelanggan roda empat dan roda dua saat terjadi selisih paham, setiap 1 mobil setelah itu 2-3 pengendara motor secara bergantian dilayani.

B. Saran

1. Bagi pimpinan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung diharapkan terus melakukan briefing dan evaluasi kerja setiap pergantian shif untuk memotivasi karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan rujukan maupun kajian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan yang sama sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian yang sudah penulis teliti.