

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus**” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Loyalitas pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus semakin meningkat, hal itu terbukti karena adanya jumlah penjualan BBM yang meningkat dan adanya konsistennya para pelanggan untuk membeli setiap harinya. Pelanggan secara rutin setiap hari mengisi BBM di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus lebih dari satu kali. Pelanggan membeli lebih dari satu produk BBM. Para pelanggan yang sudah terbiasa akrab dengan operator biasanya memberikan saran-saran yang baik, seperti merekomendasikan untuk menambah produk BBM jenis pertamax plus. Pelanggan yang sudah bertahun-tahun berlangganan membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis solar, pertamax dan pertalite dengan jerigen tetap membeli rutin meskipun ada SPBU baru yang lebih dekat dari lokasi tempat tinggal mereka lebih memilih membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.
2. Strategi-strategi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus untuk mempertahankan loyalitas pelanggan antara lain:
 - a. Strategi Pelayanan
Aturan pelayanan operator dalam melayani pelanggan sudah ditetapkan oleh pihak Pertamina sebagai standart wajib untuk dilakukan operator sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way
 - b. Strategi Takaran
SPBU 44.593.10 Payaman Kudus menetapkan dan memberikan ukuran yang pas tanpa adanya plus minusnya sehingga tidak ada yang dirugikan dan pelanggan pun puas dengan takaran.

c. Strategi Bonus (Rewards)

Untuk para pelanggan yang ingin mendapatkan bonus atau rewards telah disediakan kartu pelanggan yang berlaku untuk satu tahun. Kartu itu dapat diisi setiap pelanggan melakukan pembelian dan diisi sesuai dengan per liter jumlah pembelian. Jadi setiap pelanggan melakukan transaksi pembelian produk BBM apapun harus membawa kartu tersebut untuk dicatat oleh operator yang melayaninya. Setiap bulannya dijumlah dapat berapa Bonus yang diberikan beda-beda tergantung jumlah pembeliannya yang dihitung perliter.

d. Strategi Motivasi Karyawan

Motivasi yang dilakukan oleh supervisor (pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus dengan cara melakukan briefing. Briefing sebagai sarana komunikasi efektif antar semua karyawan dan antar bagian atau divisi. Dengan briefing dapat membuat setiap karyawan mengerti tentang apa yang harus dilakukan atau mengerti akan tanggung jawab masing-masing. Briefing dilakukan 20 menit sebelum pergantian sift. Supervisor memberikan review tentang SOP pelayanan operator yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan, mengoreksi siapa saja yang belum maksimal.

3. Kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus antara lain sebagai berikut:

- 1) Kerusakan pompa dispenser
- 2) Malasnya operator menjalankan SOP Pertamina Way
- 3) Kurang efektifnya pemberian bonus kepada pelanggan
- 4) Antrian pelanggan yang panjang
- 5) Cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani
- 6) Pelanggan yang tidak sopan kepada operator
- 7) Pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.

B. Saran

Dari penelitian yang penulis lakukan dengan metode kualitatif, maka penulis mempunyai beberapa saran yang dapat sekiranya meningkatkan kinerja karyawan dalam hal penerapan dan peningkatan strategi-strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, diantaranya yaitu:

1. Dapat lebih selektif dalam merekrut karyawan khususnya bagian operator di lapangan
2. Dalam menetapkan strategi-strategi hendaknya manajer mengetahui apa yang sebenarnya keinginan pelanggan
3. Dalam menerapkan strategi bonus (rewads) perlu diperbaiki, karena jika pelanggan kecewa terlambat mendapatkan bonus itu akan berpotensi pindah ke pesaing
4. Perlunya penanganan yang lebih efektif jika terjadi kerusakan pompa dispenser, karena jika operasional terganggu tentu akan mengganggu para pelanggan
5. Untuk meningkatkan SOP pelayanan operator perlu adanya bonus untuk operator yang akan menambah semangat kerja

C. Penutup

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Swt yang telah senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus”.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengalaman, pengetahuan dan kurangnya rujukan atau referensi yang dimiliki penulis. Penulis berharap kepada para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun, guna lebih sempurnanya skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya penulis haturkan kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik tenaga dan pikiran dalam proses

skripsi. Penulis hanya dapat memberikan doa dengan penuh ketulusan hati, semoga amal kebaikan tersebut mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah Swt.

Akhirnya teriringi doa dan harapan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Aamiin.

