

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan penelitian, dan telah mengetahui gambaran umum dan jawaban dari rumusan masalah yang penulis angkat, penulis pun memaparkan hasil penelitian dan menganalisisnya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah:

1. Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati) sudah ada timbal balik antara pihak aning snack dengan pelanggan. Sehingga bila terjadi suatu hal atau kualitas produk yang tidak sesuai bisa menerima masukan kritik dan saran untuk selanjutnya ditangani sebaik mungkin demi terciptanya persepsi terhadap produk dan loyalitas pelanggan. Di Aning Snack Trangkil Pati menerapkan delapan dimensi kualitas produk diantaranya kinerja (*performance*), fitur (*fiatures*), reabilitas (*reability*), ksesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika, persepsi kualitas (*perceived quality*). Dengan cara melalui memperhatikan keluhan pelanggan mendengarkan kritik-kritik dan saran dari pelanggan dari situlah Aning Snack akan mendapat produk yang berkualitas, dengan demikian citra dan reputasi produk akan jauh lebih baik dimata pelanggan.
2. Pembentukan *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati) sudah memenuhi lima dimensi diantaranya adalah Reabilitas (*reability*), Daya tanggap (*reponsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi tersebut sudah diterapkan di Aning Snack Trangkil Pati dan sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur. Secara garis besar pelayanan yang baik sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan dan diikuti dengan

pelanggan retensi yang paling berpengaruh dalam menciptakan loyalitas pelanggan di Aning Snack Trangkil Pati.

3. Kendala Dalam Pembentukan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dan *Service Excellent* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Di Aning Snack Trangkil Pati) ditemukanya kendala external, kendala external yang terdapat pada kasus tersebut adalah suatu proses yang wajar karena suatu proses produksi dan ketersediaan bahan baku baik dari tempat tersedianya bahan baku produksi maupun dari pemasok tidak sepenuhnya dapat diperoleh dan disimpan dalam jangka waktu yang panjang.

Solusi yang dapat menimbulkan kelemahan tertentu pada penerapannya, karena solusi yang diberikan aning kepada pelanggan berupa pengalihan dan penawaran produk baru sebagai ganti atau alternatif dari produk yang tidak tersedia, ini dapat menjadikan kekecewaan pada pelanggan atau konsumen, meskipun tidak terdeteksi secara langsung namun hal ini akan berdampak dalam jangka waktu panjang jika hal tersebut terjadi berulang-ulang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, adapun saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya meliputi:

1. Bagi perusahaan, Aning Snack Trangkil Pati perlu memperhatikan kebersihan di tempat penyimpanan makanan siap kemas yang kurang rapi, dan pengolahan makanan yang kurang sterill, pelayanan pelanggan yang belum tercapai secara optimal akibat kurangnya karyawan. Dengan memperhatikan kekurangan-kekurangan yang ada di Aning Snack Trangkil Pati diharapkan akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan dan semakin berkembangnya Aning Snack Trangkil Pati.
2. Bagi pelanggan, kalau terjadi ketidakcocokan rasa atau kualitas produk dan kualitas pelayanan pelanggan diharapkan langsung telfon ke nomor telephone yang sudah dicantumkan untuk layanan kritik dan saran

dengan demikian pelanggan diharapkan semakin loyal terhadap di Aning Snack Trangkil Pati.

### C. Penutup

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, yang telah membuka hati, pikiran penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Demikianlah skripsi yang dapat penulis persembahkan pada anda semua. Penulis menyadari tulisan ini sungguhlah kurang sempurna dan masih terdapat kesalahan. Untuk itu kritik dan saran konstruktif kami harap dari anda semua untuk perbaikan penulis kedepan. Sejuta kata maaf juga penulis mohonkan pada anda semua apabila skripsi ini belum dapat menawar rasa dahaga anda akan ilmu terlebih tentang persepsi kualitas produk dan *service excellent* dalam mewujudkan loyalitas pelanggan. Terakhir penulis berharap skripsi ini dapat menambah khasanah keilmuan anda semua.

