

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Penerapan *Customization* Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PO. Haryanto Kudus” dan uraian pada bab-bab sebelumnya dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *Customization* Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Dalam menarik konsumen, tentunya para pelaku usaha berlomba-lomba menciptakan strategi yang bagus dalam mengembangkan usahanya tersebut. Dalam hal ini PO. Haryanto menggunakan *customization* layanan untuk memberikan kepuasan konsumennya. Strategi *customization* layanan yang diterapkan disini yaitu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam menunjang penerapan *customization* layanan PO. Haryanto juga menerapkan strategi *marketing mix* (4P) dan *customer care* (Peduli konsumen) dalam meraih kepuasan konsumen. Dengan ketiga hal tersebut menjadikan PO. Haryanto banyak didatangi oleh konsumen. Berikut kesimpulan dalam penerapan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh PO. Haryanto :

a. Memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen

PO.Haryanto dalam kegiatan usaha bisnisnya perbulan mengadakan *meeting* dengan karyawan dan agennya membicarakan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini, maka dari itu PO. Haryanto bisa memberikan produk jasanya sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan

konsumen, dengan begitu konsumen merasa puas atas pemberian layanan.

b. Penerapan *Marketing Mix* (4P)

1) Produk

PO. Haryanto memberikan berbagai macam produk mulai dari bus regular, bus wisata dan bus patas. Maka dari itu konsumen bisa memilih bus yang akan digunakan untuk keperluannya. Tetapi saat ini konsumen yang ingin menggunakan bus wisata dengan jumlah 60 kursi atau seat 2-3 tidak bisa karena pihak PO. Haryanto memberikan seat 2-2 dengan jumlah maksimal 50 kursi, hal ini dikarenakan PO. Haryanto lebih memilih kualitas kenyamanan konsumen.

2) Harga (*price*)

Strategi harga yang dilakukan oleh PO. Haryanto dengan melihat harga perusahaan otobus (PO) lain. Sampai saat ini harga yang dipasang oleh PO. Haryanto lebih tinggi dari yang lain. PO. Haryanto berani memasang tarif tinggi karena mereka mempunyai fasilitas dan layanan yang baik. Konsumen juga tidak masalah dengan tarif tinggi asalkan memberikan layanan yang bagus.

3) Saluran distribusi (*place*)

Saluran distribusi yang dilakukan PO. Haryanto yaitu dengan cara memilih agen yang supel, ramah dan pintar. Hal tersebut guna membantu penjualan tiket PO. Haryanto.

4) Promosi (*promotion*)

Sampai saat ini promosi yang dilakukan adalah mulut dari mulut. Dengan layanan yang diberikan PO. Haryanto yang baik dan konsumen merasa puas maka konsumen akan menyarankan orang lain untuk menggunakan bus PO. Haryanto. terbukti sampai saat ini saran dari seseorang lebih dipercaya dan bisa mempengaruhi keputusan pembelian.

c. Menerapkan *customer care* atau peduli konsumen

Dalam kegiatan bisnis jasa sudah wajib untuk memberikan rasa peduli kepada konsumen. PO. Haryanto selalu menekankan kepada karyawan agar memberikan sikap yang peduli kepada konsumen pada saat di perjalanan contoh memberikan kesempatan penumpang untuk sholat, mengontrol penumpang pada saat perjalanan agar tidak tertinggal bus. Hal tersebut memberikan rasa puas kepada konsumen.

2. Kendala Penerapan *Customization* Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PO. Haryanto Kudus.

Dalam menjalankan kegiatan usaha bisnis tentunya akan mengalami berbagai kendala. Kendala yang dialami PO. Haryanto dalam menerapkan *customization* layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari data penelitian di atas bisa dibilang hanya sedikit dan bersifat ringan. Kendala yang dialami yaitu :

- a. *Spare part*; kendala dalam spare part dikarenakan banyaknya armada bus yang dimiliki PO. Haryanto, otomatis disaat pemeliharaan akan menguras biaya apalagi untuk sejumlah *spare part* mempunyai harga yang mengikuti kurs dollar, disaat dollar naik maka harga naik. Di lain sisi pemeliharaan tetap harus dilakukan untuk menunjang layanan yang diberikan ke konsumen karena kalau armada bus terasa nyaman maka konsumen akan senang dan merasa puas.
- b. Jalan Macet; pada saat perjalanan tidak ada yang dapat memprediksi kondisi, saat melintasi jalan terkadang mendapati jalan yang macet mulai dikarenakan adanya perbaikan jalan, kecelakaan lalu lintas, kecelakaan karena bencana alam, atau volume kendaraan di jalan terlalu banyak. Hal ini mempengaruhi waktu tiba di tempat tujuan, bagi konsumen yang mengejar waktu akan menjadi kendala tersendiri.

- c. Bus *Trouble*; semua armada bus pasti pernah mengalami kejadian bus *trouble*, bus yang selalu digunakan terkadang akan mengalami trouble di jalan mulai dari *trouble* rem dan mesin. Disaat mengalami kejadian bus *trouble* maka *crew* cepat mengatasinya agar bisa melanjutkan perjalanan, pada saat mengalami bus *trouble* yang memakan perbaikan yang agak lama maka penumpang akan dioper ke bus PO. Haryanto yang lain.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini yang meliputi :

1. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang yang peneliti dapatkan.
2. Keterbatasan pengetahuan peneliti, sehingga dalam pembuatan dan penyusunan tulisan ini perlu diuji kembali kehandalannya ke depan.

C. Saran

Dari penelitian yang dilaksanakan penulis pada PO. Haryanto, maka penulis mempunyai beberapa saran yang sekiranya dapat meningkatkan dan memiliki dampak positif, yakni :

1. Menerapkan strategi *customization* layanan atau memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani konsumen. Dengan layanan yang sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen otomatis banyak konsumen yang tertarik dan berdatangan untuk menggunakan produk jasa PO. Haryanto. Kualitas pelayanan yang bagus akan membuat konsumen merasa nyaman dan senang, sehingga konsumen yang menggunakan produk jasa PO. Haryanto merasa puas
2. Bagi pemilik PO. Haryanto, dalam menjalankan *customization* layanan diharapkan bisa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar bisnisnya semakin efektif dan efisien

dengan hasil yang maksimal serta konsumen/pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Peneliti, diharapkan berguna bagi peneliti selanjutnya yang membutuhkan informasi dalam melakukan penelitian khususnya mengenai strategi *customization* layanan yang saat ini masih sedikit diteliti. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu menggali lebih dalam lagi akan aspek-aspek lain yang dapat memberikan kepuasan konsumen, sehingga dapat bermanfaat bagi pihak pengusaha yang menjadi objek penelitian.

D. Penutup

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat, Taufiq, Hidayah, serta Inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan sebuah karya kecil ini walaupun dengan banyak godaan dan rintangan yang silih berganti. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa risalah Ilahiyah, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan serta bantuan terhadap penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia, tidak ada yang sempurna. Penulis telah mengusahakan kesempurnaan dan kelengkapan data di skripsi ini dengan semaksimal mungkin menurut kemampuan dan pengetahuan penulis karena dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca, karena hal itu merupakan tolak ukur dalam berkarya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhirnya, penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin*