

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang skripsi yang berjudul **“Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak”**. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Strategi-strategi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak untuk mempertahankan loyalitas pelanggan antara lain:
  - a. Strategi pelayanan  
Strategi pelayanan operator dalam melayani pelanggan sebenarnya sudah diatur oleh pihak Pertamina dimana Pertamina menetapkan peraturan untuk setiap SPBU yang berada dibawah naungan Pertamina untuk wajib operator melaksanakan standar pelayanan yang sudah dibuat sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur).
  - b. Strategi Takaran  
SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak menetapkan ukuran yang pas tanpa adanya penambahan maupun pengurangan. Hal ini dibuktikan dengan selalu didapatkannya nilai yang cukup dari tim auditor dalam menetapkan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak sebagai SPBU PASTI PAS. Sehingga demikian tidak ada pihak yang dirugikan karena kesesuaian takaran dalam pembelian.
  - c. Strategi bekerjasama dengan perusahaan lain/mitra  
Dengan menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan dalam bidang transportasi ini menjadikan salah satu keuntungan bagi SPBU. Dengan demikian SPBU 44.595.07 menjadi tujuan pengisian BBM bagi beberapa perusahaan yang sudah bekerja sama sebelumnya. Sehingga menaikkan volume penjualan.

d. Strategi Bonus (Reward)

Untuk para pelanggan yang ingin mendapatkan bonus pihak SPBU telah menyediakan kartu pelanggan. Kartu ini nantinya harus di bawa setiap kali melakukan transaksi pembelian BBM si SPBU 44.595.07 dan diisi oleh operator sesuai dengan jumlah liter pembelian. jika kartu penuh jumlah liter akan diakumulasi jika sudah memenehi jumlah liter yang menjadi jumlah minimal penukaran bonus maka pelanggan berhak mendapatkan bonus sesuai jumlah liter yang di dapat. Di setiap hari raya juga pelanggan setia mendapatkan bonus lainya dengan menunjukan kartu pelanggan ke pihak SPBU. Ini menjadi salah satu faktor yang menjadikan konsumen loyal pada SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

e. Strategi *Relationship Marketing*

Membangun hubungan baik dengan pelanggan adalah salah satu strategi yang sangat jitu agar pelanggan tetap loyal terhadap produk kita. Dengan mengucapkan terimakasih karena telah melakukan pembelian terhadap produk kita Pelanggan akan tersanjung dan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk merancang dan menciptakan loyalitas pelanggan.

f. Strategi Motivasi Karyawan

Motivasi karyawan dilakukan oleh supervisor (pengawas) SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak adalah dengan cara briefing. Briefing ini dilakukan sebagai sarana komunikasi paling efektif antar semua karyawan dan antar devisi. Dengan briefing ini tercipta komunikasi yang mampu merepresentasikan apa yang menjadi keinginan antara karyawan dengan pengawas maupun sebaliknya. Sehingga setiap lini di SPBU mengerti akan tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan disetiap masing-masing

bagian. Briefing ini biasanya dilakukan 15 menit sebelum jam kerja dimulai.

2. Loyalitas pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak semakin meningkat, hal ini terbukti karena adanya peningkatan jumlah penjualan BBM serta adanya konsistensi para pelanggan dalam pembelian setiap harinya. Pelanggan secara rutin melakukan pembelian BBM di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. Untuk beberapa pelanggan ada yang membeli sampai dua kali dalam sehari dan membeli dengan jenis produk yang berbeda. Biasanya pelanggan yang sudah menjadi pelanggan tetap akan memberikan saran yang baik pada perusahaan seperti penambahan fasilitas SPBU. meskipun di daerah kecamatan Karanganyar sendiri sudah terdapat 3 SPBU yang letaknya tidak saling berjauhan namun para pelanggan tetap yang biasanya menggunakan jergen maupun pelanggan kendaraan memilih memenuhi kebutuhan bahan bakar mereka di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.
3. Kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak antara lain sebagai berikut:
  - a. Kerusakan pada pompa dispenser
  - b. Lambatnya penanganan saat terjadi kerusakan mesin
  - c. Malasnya operator dalam menjalankan SOP Pertamina Way
  - d. Antrian pelanggan yang panjang
  - e. Kurang puasnya sopir/pengemudi dengan reward yang sudah ditentukan oleh SPBU dan perusahaan yang menjalin Relationship Marketing
  - f. Pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.
  - g. Pelanggan yang tidak sopan kepada operator
  - h. Cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian penulis mengenai Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak melekat beberapa

keterbatasan. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup:

1. Dalam wawancara terkadang terganggu oleh kondisi sekitar
2. Dalam melakukan Analisis Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak peneliti hanya meneliti mengenai strategi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan belum menyentuh aspek rekrutmen karyawan.
3. Dalam pengukuran penelitian ini hanya dilakukan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dimana hasil wawancara tergantung pada informan yang menjawab pertanyaan.

### **C. 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. Perlu penanganan yang sigap ketika terjadi kerusakan pompa, terutama di pompa-pompa yang tidak ada substitusinya.
2. Dapat lebih selektif saat merekrut karyawan khususnya di bagian lapangan.
3. Dalam menetapkan strategi hendaknya manajer memahami apa yang sebenarnya pelanggan inginkan.
4. Dalam menerapkan strategi pemberian reward masih perlu banyak perbaikan dimana keterlambatan ataupun ketidakadilan bisa membuat pelanggan beralih ke pesaing.
5. Dalam meningkatkan keaktifan SOP para operator bisa di tetapkan strategi pemberian bonus. Sehingga operator termotivasi untuk melaksanakan SOP Perusahaan serta meningkatkan semangat kerja operator.

#### **D. Penutup**

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, Ridho serta Inayyah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **‘Analisis Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak’**”. penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengalaman, pengetahuan dan kurangnya rujukan atau referensi yang dimilikinya. Penulis berharap kepada para pembaca untuk dapat memberikan kritik dan saran yang membangun, guna lebih sempurnanya skripsi ini. Ucapan terimakasih yang teramat banyak penulis haturkan kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik tenaga dan pikiran dalam proses skripsi. Penulis hanya mampu memberikan do’a dengan penuh ketulusan hati, semoga Allah SWT membalas amal kebaikan dan membalasnya berlipat-lipat. Akhirnya teriring do’a dan harapan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya. Aamiin ya robbal alamin.