

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan karyawan berada pada kategori tinggi yaitu dengan skor 2610. Perusahaan perlu mempertahankan manajemen perusahaan kepada para karyawannya agar karyawan tetap merasa puas dan bahkan dapat meningkat tingkat kepuasannya.
3. Tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori puas secara keseluruhan kinerja produk menurut pelanggan lebih besar daripada harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai total selisih antara *Expectation & Performance* pada kolom ‘Selisih antara *Expectation & Performance* (Jumlah Nilai pada *Performance* - Jumlah Nilai pada *Expectation*)’ yang bernilai positif 9.
4. Faktor-faktor dalam kepuasan karyawan yang dapat ditingkatkan adalah aspek *Pay*, karena masih terdapat banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan kompensasi finansial yang ada di perusahaan. Sedangkan, faktor-faktor dalam kepuasan konsumen yang dapat ditingkatkan adalah aspek kemampuan pelanggan dalam memproduksi produk sesuai dengan spesifikasi pekerjaan dan aspek kemampuan menyelesaikan produk sesuai dengan spesifikasi pekerjaan dan perlu mempertahankan aspek lainnya yang sudah membuat karyawan maupun konsumen puas.

5.2. Saran

Beberapa saran yang penulis bisa berikan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya mempertahankan atau kalau memungkinkan meningkatkan kepuasan karyawan dengan cara memperbaiki aspek *Pay*

yaitu dengan memberikan kompensasi finansial yang lebih besar agar karyawan merasa puas bekerja di dalam perusahaan.

2. Sebaiknya perusahaan melakukan upaya peningkatan kepuasan konsumen dengan menghasilkan produk yang lebih baik, dan mengantarkan produk dengan tepat waktu atau lebih awal dari janji yang ada di pekerjaan karena konsumen merasa hal tersebut masih belum memuaskan mereka.
3. Penulis berharap ada penelitian yang sejenis sebagai bahan perbandingan antara objek penelitian yang dipilih penulis dengan objek penelitian yang berbeda atau aspek yang berbeda yang digunakan dalam pengukuran kepuasan konsumen atau kepuasan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. D., Kumar, V., Day, S. G., & Leone, P. R. (2011). *Marketing Research (International Student Edition)* (10 ed.). Danver, United States: John Wiley & Sons Inc.
- Alma, B. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2003). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Armstrong, M. (2001). *A Handbook of Management Techniques: The Best-selling Guide to Modern Management Methods*. London, United Kingdom: Kogan Page Limited.
- Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice* , 3 (4), 77-86.
- Azwar, S. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bulgarella, C. C. (2005). Employee Satisfaction & Customer Satisfaction: Is There a Relationship? . *Guidestar Research White Paper* , 1-6.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2008). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management* , 245-253.
- David, F. R. (2005). *Strategic Management*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (12th Edition ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- East, R., Gendall, P., Hammond, K., & Lomax, W. (2005). Consumer Loyalty: Singular, Additive or Interactive? *Australasian Marketing Journal* .
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grant, R. M. (2010). *Contemporary Strategy Analysis* (7th Edition ed.). Chichester, Southern Gate, United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2003). *Behaviour in Organizations, Understanding*

and *Managing The Human Side of Work* (3rd Edition ed.). Massachusetts: Allin and Bacon, A Division of Schuster.

Herzberg, F. (2003, January). *One More Time: How Do You Motivate Employees?* . Dipetik December 8, 2016, dari Harvard Business Review: <https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees>

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, Jr., W. E., & Schlesinger, L. A. (2008, July-August). *Putting the Service-Profit Chain to Work*. Dipetik September 20, 2016, dari Harvard Business Review: <https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, Jr., W. E., & Schlesinger, L. A. (1994, March-April). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review* .

Heskett, J. L., Sasser Jr., W. E., & Schlesinger, L. A. (2003). *The Value Profit Chain*. New York, United States of America: The Free Press.

Heskett, J. L., Sasser, Jr., W. E., & Schlesinger, L. A. (1997). *The Service Profit Chain*. New York: The Free Press.

Jatmiko, RD. (2004). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: BPFE.

Jeon, H., & Choi, B. (2012). The relationship between employee satisfaction and customer satisfaction. *Journal of Services Marketing* , 332-341.

Jorfi, H., Yaccob, H. F. B., & Shah, I. M. (2011). Relationships among Strategic Management, Strategic Behaviors, Emotional Intelligence, IT-business Strategic Alignment, Motivation, and Communication Effectiveness. *International Journal of Business and Management*, 30-37.

Kotler, P. T. (2000). *Marketing Management* (10th Edition ed.). New Delhi: Prentice Hall of India.

Kotler, P. T. (2002). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock, C. (2001). *Services Marketing; People, Technology, Strategy* (4th Edition ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing*. New Jersey: Pearson.

Lucas, R. W. (2012). *Customer Service: Skills For Success* (5th Edition ed.). New York: McGraw-Hill Companies.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

- Luthans, F. (2008). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Inc Companies.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A.P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- McTaggart, D., Findlay, C., & Parkin, M. (2013). *Economics*. Frenchs Forest, New South Wales, Australia: Pearson Australia.
- Nisjar, K., & Winardi. (1997). *Manajemen Strategik*. Bandung: Mandar Maju.
- Pennington, R. (2016, February 12). *Your Greatest Competitive Advantage Today* | *Huffington Post*. Dipetik December 5, 2016, dari Huffington Post: http://www.huffingtonpost.com/andy-pennington/your-greatest-competitive_b_13339662.html
- Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance* (Vol. 1). Free Press.
- Rangkuti, F. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riwidikno. (2007). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendika Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method for Business: A Skill Building Approach* (5th ed.). Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Uncles, M. D., Dowling, G. R., & Hammond, K. (2003). Customer Loyalty and Customer Loyalty Programs. *Journal of Consumer Marketing* , 20 (4), 294-316.
- Wexley, K., & Yukl, G. (1984). *Organizational Behavior And Personnel Psychology*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.