

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian dengan teknik analisis data untuk mengetahui nilai deskripsi variabel (berupa nilai *mean*) dan pengaruh hubungan antara beberapa variabel bebas dan satu variabel terikat (keputusan pembelian jasa oleh pelanggan), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kualitas jasa penambangan berdasarkan analisis deskripsi mempunyai kriteria sangat baik terlihat dari nilai *mean* sebesar 4.29 dan memberikan pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa, yang kuat. Pengaruh tersebut terlihat dari nilai *t* hitung sebesar 3,191 dengan nilai *Significance* sebesar 0,003 (*t* table = 2,015). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja penyediaan jasa yang diberikan oleh PT BUMA kepada PT Berau Coal diyakini dapat memberikan kinerja optimal dalam penambangan batubara sesuai yang rencanakan. BUMA harus memelihara momentum kepercayaan atas kinerja ini.
- 2) Orang yang kompeten dalam menjalankan aktivitas penambangan ini berdasarkan analisis deskripsi mempunyai kriteria sangat baik dengan nilai *mean* sebesar 4.25 dan memberikan pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian pelanggan. Indikasi pengaruh terlihat dari nilai *t* hitung sebesar 2,341 dengan nilai *Significance* sebesar 0,024. Semakin

baik kompetensi orang dalam berinteraksi antara tim konsumen dengan tim dari perusahaan jasa penambangan, maka memperkuat keyakinan pembeli jasa tersebut atas pilihannya. Dengan tingkat kepercayaan kepada karyawan PT BUMA yang baik, maka harus bisa ditunjukkan kepada konsumen atas kualitas kerja dari para pelaku aktivitas penambangan. Dimulai dari level manajemen, pengawas, engineer, operator/mekanik dan services lainnya akan membentuk tim yg solid dan pada akhirnya mampu memenuhi harapan konsumen pembeli jasa.

- 3) Proses kerja dalam penambangan berdasarkan analisis deskripsi mempunyai kriteria baik di tunjukan dengan nilai *mean* sebesar 4.33. Namun hanya memberikan pengaruh yang sedang secara korelasi kepada keputusan pembelian jasa. Proses kerja yang konsisten dan persisten/bersinambung akan memperkuat kepercayaan pelanggan pada jasa perusahaan yang ditawarkan. Indikasi pengaruh proses terhadap keputusan pembelian terlihat dengan nilai *t* hitung 2,400 dan nilai *Significance* sebesar 0,021. Karena *impact*/akibat yg dirasakan oleh variabel ini tidak secara langsung dapat dinilai pada saat survey dilakukan maka BUMA harus dapat mewujudkannya secara maksimal hasil akhir pekerjaan jasa penambangan yaitu berupa produk batubara dan lokasi penambangan yg terbuka yang sesuai target.
- 4) Bukti fisik dari perusahaan jasa penambangan berdasarkan analisis deskripsi mempunyai kriteria sangat baik dengan nilai *mean* sebesar 4.311 dan memberikan pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian jasa

ini. Ketersediaan peralatan dan fasilitas kerja yang standar dan terjaga konsistensinya menjadi perhatian utama konsumen dan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian ini. Oleh sebab itu, BUMA harus memiliki sistem dan peralatan yang tangguh guna mewujudkan kondisi seluruh fasilitas dan alat-alat kerja berada dalam keadaan terbaiknya. Indikasi pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian terlihat pada nilai t hitung 2,797 dengan nilai *Significance* sebesar 0,008

- 5) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa, orang kompeten, proses dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pelanggan. Indikasi dapat dilihat dari nilai f hitung 25,569 (f table = 2.58) dengan nilai *significance* sebesar 0,000.

Seperti disampaikan pada bab I bahwa variabel lain dalam *marketing mix* memiliki pengaruh namun tidak teridentifikasi dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut bisa saja memiliki pengaruh lebih/kurang kuat dibanding yang penulis teliti terutama variabel harga yg sangat unik untuk diteliti.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut :

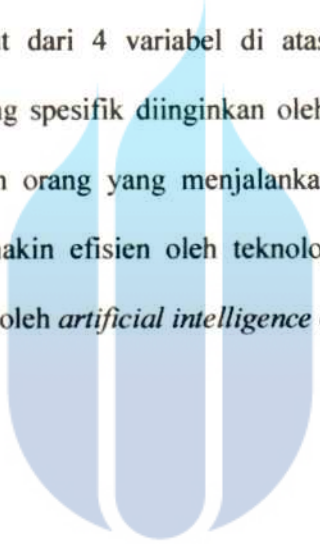
- 1) Perusahaan penyedia jasa penambangan seperti BUMA harus memastikan bahwa output dari kualitas jasa ini harus terwujud secara nyata dan dirasakan oleh konsumen. Bentuk nyata kualitas tersebut dapat berupa

ketercapaian produksi yang telah ditetapkan, kualitas produk yang sesuai spesifikasi, optimalisasi biaya penambangan dll..

- 2) Komponen karyawan BUMA yang kompetitif harus bisa dimaksimalkan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab organisasi secara efektif dan efisien. Program pengembangan individu BUMA di setiap level dalam hal pengetahuan, keterampilan dan pendidikan harus terus berjalan serta ditingkatkan seiring dengan perubahan teknologi yang diterapkan di area kerja masing-masing. Disarankan peningkatan kompetensi teknologi akan meningkatkan daya saing personel dan perusahaan.
- 3) Faktor proses memiliki pengaruh yang sedang terhadap keputusan pembelian, oleh karena itu komponen proses untuk dipastikan memiliki standar yang baik agar pekerjaan jasa yang disampaikan hasilnya sesuai dengan rencana yang disepakati kedua belah pihak. Saran yang dapat dilakukan perusahaan adalah memperkuat sistem prosedur, Mine plan, arus aktivitas kerja harus tepat dan akurat sesuai kondisi operasional sehingga efektif dan efisien ketika Truk, excavator, dan alat kerja lainnya beraktivitas.
- 4) Faktor bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan/kuat terhadap keputusan pembelian, oleh karena itu bukti fisik selain secara image memberikan nilai kebanggaan namun juga berkontribusi pada pekerjaan yang dihasilkan. Dengan fasilitas yang memadai maka operasional pekerjaan jasa akan tersampaikan sesuai dengan komitmen kerja yang disepakati di awal.

6.3. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah, dilakukannya penelitian pengaruh faktor-faktor bauran pemasaran yang lain agar dapat diidentifikasi lebih luas variabel mana saja yang signifikan berpengaruh kepada keputusan pembelian jasa penambangan ini. Khususnya faktor harga karena dalam situasi ekonomi yang sedang sulit bisa jadi menjadi faktor dominan bagi konsumen untuk melanjutkan aktivitas usahanya. Namun selain faktor harga tadi juga dapat dilakukan kajian lebih lanjut dari 4 variabel di atas misalkan kualitas jasa penambangan seperti apa yang spesifik diinginkan oleh konsumen, kemampuan teknologi dalam menciptakan orang yang menjalankan penambangan menjadi lebih efisien, proses yang makin efisien oleh teknologi karena *paperless* dan pengambilan keputusan cepat oleh *artificial intelligence* dan seterusnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA