

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Diferensiasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan diferensiasi pelayanan maka akan diikuti peningkatan keunggulan bersaing perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan diferensiasi pelayanan yang baik dapat memberikan pengaruh yang signifikan pada keunggulan bersaing perusahaan melalui kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, dan pemeliharaan, sehingga dapat mendorong daya saing terhadap sepeda motor suzuki pada PT. Sinar Galesong Cab. Gorontalo. Dengan demikian hipotesis penelitian ini terbukti dan dapat diterima.
2. Promosi berpengaruh Positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan promosi maka akan diikuti peningkatan keunggulan bersaing perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan promosi yang baik dapat memberikan pengaruh yang signifikan pada keunggulan bersaing perusahaan melalui periklanan, penjual personal, promosi penjualan, dan pemasaran langsung sehingga dapat mendorong daya saing terhadap sepeda motor Suzuki pada

PT. Sinar Galesong Cab. Gorontalo. Dengan demikian hipotesis penelitian ini terbukti dan dapat diterima.

3. Secara simultan diferensiasi pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan diferensiasi pelayanan maka akan diikuti peningkatan keunggulan bersaing perusahaan sepeda motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Cab. Gorontalo. Dalam lingkungan yang kompetitif diferensiasi pelayanan dan promosi dapat memperkuat keunggulan bersaing suatu perusahaan. Dengan demikian maka hipotesis penelitian ini terbukti dan dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memperhatikan diferensiasi pelayanan dan promosi dapat meningkatkan keunggulan bersaing.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan keunggulan bersaing sepeda motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Mandiri Cab. Gorontalo secara berkelanjutan, maka pihak manajemen perusahaan PT. Sinar Galesong Mandiri Cab. Gorontalo perlu memberikan perhatian khususnya pada peningkatan penerapan strategi diferensiasi pelayanan dan promosi dalam meningkatkan daya saing sepeda motor Suzuki Pada PT. Sinar Galesong.

2. Untuk meningkatkan penerapan diferensiasi pelayanan untuk sepeda motor PT. Sinar Galesong Mandiri Cab. Gorontalo, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :
  - a) Kemudahan pemesanan, kemudahan pesanan mengacu pada upaya perusahaan untuk memudahkan konsumen untuk dapat melakukan pemesanan produknya dengan cara menyederhanakan mekanisme pemesanan.
  - b) Pengiriman, Pemesanan mengacu pada seberapa produk atau jasa diserahkan kepada konsumen yang pemesananya mencakup kecepatan, ketetapan, dan perhatian selama proses pengiriman.
  - c) Pemasangan, Pemasangan mengacu pada pekerjaan yang dilakukan untuk membuat produk tertentu berfungsi dan beroperasi dengan baik.
  - d) Pemeliharaan dan Perbaikan Pemeliharaan dan perbaikan mencakup program perusahaan untuk menjaga kondisi produk yang belum terjual agar produk senantiasa dalam kondisi baik dan program ini pun dilakukan pasca pembelian dimana perusahaan membeantu konsumen dalam menjaga produk yang mereka beli agar dapat digunakan dalam jangka Panjang.
3. Untuk meningkatkan Promosi untuk sepeda motor PT. Sinar Galesong Mandiri Cab. Gorontalo, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :
  - a) Periklanan yang perlu diperhatikan adalah komunikasi impersonal yang digunakan oleh perusahaan untuk membangun kesadaran

terhadap keberadaan jasa yang ditawarkan, menambah pengetahuan konsumen akan jasa yang ditawarkan serta membedakan diri perusahaan dengan para kompetitor.

- b) Penjualan Personal yang perlu diperhatikan adalah bentuk interaksi langsung dengan suatu calon pembeli atau lebih untuk melakukan/persentasi/ menjawab pertanyaan, dan menerima pesan dari suatu pembeli. Cara ini adalah unik, tidak mudah untuk diulang, dapat menciptakan *two ways communication* antara ide yang berlainan antara penjualan dan pembeli.
  - c) Pemasaran Langsung yang perlu di perhatikan adalah sistem pemasaran yang memakai berbagai media iklan untuk berinteraksi secara langsung dengan target konsumen. Biasanya interaksi ini dilakukan melalui telepon, email, atau bertemu langsung dengan konsumen agar bisa mendapatkan respon secara langsung.
  - d) Sales Promotion yang perlu di perhatikan adalah Kegiatan advertising biasanya memberi sampel gratis, kupon, rabat, diskon, premi, kontes, trading stamps, demonstrasi, bonus, hadiah uang, perlombaan penyalur dan lain-lain.
4. Untuk meningkatkan penerapan Keunggulan Bersaing untuk sepeda motor PT. Sinar Galesong Mandiri Cab. Gorontalo, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut :

- a) Inovasi yang dilakukan perusahaan, dalam hal ini pengembangan Produk dan penyesuaian produk dengan masukan dan permintaan dari konsumen.
  - b) Pengembangan kualitas keunggulan teknologi layanan dalam hal ini yang perlu diperhatikan bahwa teknologi yang melekat pada suatu produk untuk memudahkan konsumen menggunakan produk tersebut.
  - c) Cakupan pasar, dalam hal ini kemampuan perusahaan dalam segi memasarkan produk dan harga dari setiap produk mencakup semua kalangan
5. Hasil koefisien determinasi yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 49,8% sehingga masih ada 50,2% faktor lain yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing, sehingga bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru.

### Daftar Pustaka

- Adhinugroho, H. (2002). Sistem Informasi Pemasaran Dan Environmental Scanning Pengaruhnya Terhadap Kualitas Layanan, Keunggulan Bersaing Dan Pertumbuhan Pelanggan. In *Sistem Informasi Pemasaran Dan Environmental Scanning Pengaruhnya Terhadap Kualitas Layanan, Keunggulan Bersaing Dan Pertumbuhan Pelanggan* (Vol. 1, Issue 3, pp. 275–291). <https://doi.org/10.14710/jspi.v1i3.275-291> di akses 8 september 2021
- Alma Buchari. (2016). *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. ALFABETA.
- Ardiani Ika Sulistyawati, Indarto, S. (2018). Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing pada UMKM Handycraft di Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Unimus, 1*, 307–315.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. (2008). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts and Cases*. Pearson Education, Inc.
- Chirani, E., & Effatdoost, M. (2013). Diversification Strategy , a Way Toward the Competitive Advantage. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 3*(1), 23–27. <https://doi.org/10.12816/0001278> Di akses 25 agustus 2021
- David, F. R. (2011). *Strategic Manajemen* (buku 1, Ed).
- Dewi, N. P. D. E., & Seminari, N. K. (2017). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Upaya Membangun Keunggulan Bersaing Pada Hotel Alila Ubud. *E-Jurnal Manajemen Unud, 6*(11), 6120–6140. <https://doi.org/10.14710/jspi.v1i3.275-291>. Di akses 24 oktober 2021
- Dewi, N. S., & Prabowo, R. E. (2018). Performa Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Dan Gaya Hidup Dalam Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Minuman Isotonik (Studi Konsumen Minuman Isotonikdi Kota Semarang). *Prosiding SENDI\_U 2018, 2*(2016), 711.
- Gede, I. D., Tintara, W., Nyoman, N., & Respati, R. (2020). The Effect of Product Differentiation , Service Differentiation , and Image Differentiationon Competitive Advantage. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR), 12*, 316–321.
- Jati, G. P., & Sugiarto. (2015). Pengaruh Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja Bisnis (Studi Kasus Warung Makan di Wilayah Tlogosari Semarang). *Diponegoro Journal of Management, 4*(1), 1689–1699. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/13019/0>. Di akses 17 november 2021

- Junita Claudia Pahrin, Hapsawati Taan, & Amrain Mustafa. (2021). The Effect of Organizational Climate and Compensation on Employee Job Satisfaction in The Social Service of Gorontalo District. *Journal of Economic, Business, and Administration (JEBA)*, 2(1), 33–42. <https://doi.org/10.47918/jeba.v2i1.208> di akses 29 september 2021
- Kadarningsih, A. (2013). Keunggulan Bersaing ; Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dan Dampaknya pada Kinerja Selling-In ( Studi pada Outlet Binaan PT . Indosat Semarang ). *Media Ekonomi & Teknologi Infoemasi*, 21(1), 1–18.
- Kuncoro, M. (2011). metode kuantitatif teori dan aplikatif untuk bisnis & ekonomi. *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*, di akses 1 april 2022.
- Kotler, & Amnstrong. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen, jilid 1* (B. Sabino (ed.); edisi 12 T). Erlangga. di akses 29 september 2021
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (edisi 12). Erlangga. di akses 29 september 2021.
- Kotler, Philip. (2002). *manajemen pemasaran*. (Edtion Mil). PT. Prenhallindo. di akses 29 september 2021
- Kotler, Philip, & Susanto, A. . (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba empat. di akses 29 september 2021
- Luhman, N. (2006). PENGARUH DIFERENSIASI JASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM GORONTALO. *La Sociedad de La Sociedad*, 1, 5–65. di akses 29 september 2021
- Muntaha, A. S., & Sutrisna, E. (2018). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Loyalitas Konsumen Bisnis Jasa Pengiriman Pt. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. *Jom Fisip*, 5(1), 5. di akses 29 september 2021
- Novita Klarisa. (2013). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Swalayan Maxi Balikpapan. *Jurnal Manajemen*, 1–15. di akses 29 september 2021
- Nugroho, R. A. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Pada Maskapai Penerbangan ( Studi Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Di Kota Semarang )*. 586. di akses 29 september 2021
- Oktapriani, R., Muniroh, L., & Eldine, A. (2020). *Pengaruh Promosi dan Online Marketing Terhadap Keunggulan Bersaing ( Studi kasus pada UMKM Tas Desa Bojong Rangkas , Kabupaten Bogor )*. 13–23. di akses 29 september 2021

- Paryanti, R. (2015). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2(2), 1–12.  
<https://media.neliti.com/media/publications/32869>. Di akses 19 februari 2021
- Pearce, R. dan. (2014). *manajemen strategi*. Salemba Empat.
- Porter, michael E. (1990). *Kenggulan Bersaing, Menciptakan dan mempertahankan Kinerja Unggul*. Erlangga.
- Pramudana, K. A. S., & Santika, I. W. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Harga dan Pemasaran Internet Terhadap Pemesanan Ulang Online Hotel di Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10, 2247.  
<https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i10.p02> Di akses 15 Maret 2021
- Prasetya, F. (2011). Analisis Pengaruh Diferensiasi, Promosi dan Positioning Terhadap Keputusan Pembelian. *Skripsi S1 Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 1–66.
- Ramadhani, D. S. &, & Lita, R. P. (2013). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing ( Studi Kasus Pada Konsumen Damarindo Digital Printing di Padang). *Jurnal Ekonomi*, 7.  
<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256549>. Di akses 8 maret 2021
- Riny, H. H. (2019). Pengaruh Diferensiasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di AUTO2000 Karawang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sakas, D., Vlachos, D., & Nasiopoulos, D. (2014). Modelling strategic management for the development of competitive advantage, based on technology. *Journal of Systems and Information Technology*, 16(3), 187–209. <https://doi.org/10.1108/JSIT-01-2014-0005>
- Satyarini, R. (2016). Strategi Diferensiasi sebagai Alat untuk Memenangkan Persaingan pada Industri Kreatif di Bandung. *Bina Ekonomi*, 20(1), 47–56.  
<https://doi.org/10.26593/be.v20i1.1905.47-56> Di akses 5 Mei 2021
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami (ed.)). ALFABETA.
- Susanto, A. (2018). Pengaruh Promosi, Harga dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Batik Tulis Karangmlati Demak. In *Universitas Negeri Semarang*.
- Swastha, & Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Taan, H. (2017). Pengaruh inovasi produk dan harga terhadap keunggulan bersaing usaha karawo di kota gorontalo. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*,

148–158. <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/jbk/article/view/92/97>

- Taan, H. (2020). The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 3(2), 58–66. <https://doi.org/10.32535/apjme.v3i2.847>
- Taan, H., Radji, D. L., & Rasjid, H. (2021). *SEIKO : Journal of Management & Business Social Media Marketing Untuk Meningkatkan Brand Image Abstrak*. 4(1), 315–330. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i1.1268>
- Tampi, N. (2015). ANALISIS STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK, DIFERENSIASI LAYANAN DAN DIFERENSIASI CITRA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DAN KINERJA PEMASARAN. *Analisis Strategi Diferensiasi Produk*, 3(4), 68–81. <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/jbk>. Di akses 25 juli 2021
- Tampi, N. H. R. (2015). ANALISIS STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK, DIFERENSIASI LAYANAN DAN DIFERENSIASI CITRA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING DAN KINERJA PEMASARAN (Studi Pada PT.Telkomsel Grapari Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 68–81.
- Teryy, G. (2004). *prinsip-prinsip Manajemen* (Terjemahan). Bumi Aksara.
- W. Afrima, M. H. (2013). PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMENINDUSTRI JASA PERHOTELAN (Studi Pada Hotel The Hills Kota Bukittinggi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Wheelen, & Hunger. (2004). *Strategic Management And Business Policy*, Pearson Prentice Hall,.
- Wulan, A. N. C., Suharyono, & Latief, W. A. (2013). *Pengaruh Langkah Diferensiasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–10.