BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi, antara *personal selling quality* terhadap keputusan menggunakan jasa di Jawa Barat, maka dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai *personal selling quality* di Jawa Barat yang terdiri *delivering product information, satisfying socio-emotional needs, satisfying product-related needs,* dan *helping in the decision making* mendapatkan tanggapan yang tinggi. Penilaian tertinggi ada pada sub variabel *satisfying socio-emotional needs.*
2. Tanggapan responden mengenai keputusan menggunakan jasa bus pariwisata di Jawa Barat yang terdiri daripemilihan produk, pemilihan merk, pemilihan penyalur, jumlah pembelian dan waktu penggunaan mendapatkan tanggapan tinggi. Penilaian tertinggi ada pada sub variabel jumlah pembelian.
3. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh *personal selling quality* yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata di Jawa Barat, sehingga *personal selling quality* dapat meningkatkan keputusan pembelian jasa transportasi bus pariwisata di Jawa Barat.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai *personal selling quality* terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata di Jawa Barat yaitu :

1. Tanggapan para partisipan terhadap *personal selling quality* yang terdiri dari *delivering product information, satisfying socio-emotional need, satisfying product-related need* dan *helping in the decision making.* penulis memberikan saran :
   - Memberikan pelatihan terhadap *sales person* agar lebih mengetahui produk dan jasa yang ditawarkan
   - *Sales person* harus memiliki alternatif piliha produk dan jasa yang ditawarkan

- *Sales person* harus sering berkomunikasi atau *sharing* dengan calon konsumen agar memahami kebutuhan calon konsumen
- *Sales person* harus mampu berkomunikasi yang baik dengan sopan dan santun agar calon konsumen merasa nyaman
- *Sales person* harus mampu menciptakan suasana santai untuk mengurangi ketegangan calon konsumen
- *Sales person* harus meningkatkan kualitasnya dari segi kreatifitas saat bertemu dengan calon konsumen

2. Berdasarkan tanggapan para partisipan terhadap keputusan menggunakan jasa bus pariwisata di Jawa Bara*t* dapat diketahui bahwa dimensi yang memiliki penilaian paling rendah yaitu dimensi pemilihan penyalur dan waktu penggunaan. hal tersebut dikarenakan calon konsumen yang akan menggunakan jasa bus tidak terlalu menekankan masalah pemesanan melalui *sales* langsung atau melalui travel agent dikarenakan harga yang diberikan *sales* perusahaan bus dan travel agent hampir sama. Selain itu sub variabel yang memiliki nilai rendah yaitu waktu pembelian hal tersebut dikarenakan calon konsumen dalam menggunakan jasa bus pariwisata tidak berdasarkan waktu karena calon konsumen bisa kapan saja menggunakan jasa bus pariwisata sesaui kebutuhan. Maka dari itu penulis merekomendasikan kepada *sales person* atau perusahaan untuk membedakan harga penjualan memesan melalui *sales* dan juga harga melalui *travel agent* dengan catatan memesan langsung melalui sales person lebih murah daripada memesan melalui *travel agent*.
3. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa *personal selling quality* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa sehingga diharapkan pihak perusahaan otobus di Jawa Barat terus memperhatikan para *sales person* agar meningkatkan kualitasnya. Sehingga, secara keseluruhan perusahaa otobus pariwisata yang ada di Jawa Barat harus lebih memaksimalkan penjualan dengan cara *personal selling* sebagai startegi penjualan. Pihak perusahaan otobus di Jawa Barat dapat terus mendidik sales person dengan cara pelatihan dan juga *sharing* dengan calon konsumen agar pengetahuan mengenai produk

atau jasa yang sales person miliki semakin luas sehingga dapat menyampaikan informasi kepada calon konsumen sesuai dengan informasi dan juga fakta dilapangan. Selain itu evaluasi secara berkala juga sangat penting untuk dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui kendala *sales person* saat melakukan personal selling dan juga perusahaan mengetahui fenomena yang terjadi dilapangan.