

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum *adaptive selling sales* PT Yakult Indonesia Persada cabang Bandung berada pada kategori sedang. Hal ini berarti mayoritas *sales* Yakult Indonesia Persada cabang Bandung sudah cukup mampu menyesuaikan gaya penjualan mereka dengan situasi penjualan dan kebutuhan pelanggan yang dihadapi. Namun kemampuan tersebut belum dapat diaplikasikan secara maksimal.
2. Secara umum kecerdasan emosional *sales* PT Yakult Indonesia Persada cabang Bandung berada pada kategori sedang. Hal ini berarti secara mendasar *sales* tersebut sudah mampu menguasai ke-18 kompetensi-kompetensi yang ada dalam kecerdasan emosional namun ada beberapa kompetensi yang masih belum dapat dikuasai secara maksimal.
3. Terdapat perbedaan *adaptive selling* yang signifikan pada *sales* PT Yakult Indonesia Persada cabang Bandung ditinjau dari tingkat kecerdasan emosional tinggi, sedang dan rendah.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mencoba memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Bagi PT Yakult Indonesia Persada Cabang Bandung

Sebagai perusahaan yang memasarkan barang melalui *direct sales* dan *personal selling*, *sales* merupakan ujung tombak kemajuan pendapatan penjualan perusahaan. *Sales* yang mampu menghasilkan kinerja penjualan yang memuaskan adalah *sales* yang mampu melakukan pendekatan yang efektif terhadap pelanggan. Pendekatan yang efektif akan dapat dilakukan apabila *sales* tersebut memiliki kecerdasan emosional dan *adaptive selling* yang baik sehingga dapat menyesuaikan diri dengan situasi penjualan yang dihadapinya baik itu bentuk pertemuan maupun karakteristik pelanggan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar *sales* PT Yakult Indonesia Persada Cabang Bandung memiliki tingkat kecerdasan emosional dan *adaptive selling* yang berada dalam kategori sedang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa baik kecerdasan emosional maupun *adaptive selling* para *sales* masih harus dimaksimalkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memberikan pengarahan/pelatihan kecerdasan emosional dan *adaptive selling* bagi para *salesnya*.

2. Bagi Sales PT Yakult Indonesia Persada Cabang Bandung

Untuk dapat melakukan *adaptive selling* dengan baik *sales* harus memiliki pengetahuan yang luas tentang situasi penjualan dan menetapkan strategi yang tepat untuk menghadapi situasi tersebut. *Sales* PT Yakult Indonesia Persada

Cabang Bandung diharapkan untuk mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai situasi penjualan untuk menambah pengetahuan mereka tentang cara menghadapi konsumen dengan efektif. *Sales* juga diharapkan mampu melatih keberanian untuk mengubah suatu cara pendekatan yang satu ke pendekatan yang lain yang sesuai. Selain itu, sales juga diharapkan melatih diri untuk mengelola emosi dan membangun hubungan yang baik dengan konsumen agar dapat dengan mudah menarik perhatian konsumen untuk membeli.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa disarankan untuk melakukan penelitian dengan lebih baik, seperti menggunakan instrumen yang terstandar untuk kedua variabel, mengambil sampel penelitian yang lebih banyak dan lebih variatif tidak hanya *sales* produk makanan atau minuman tetapi juga dapat dilakukan pada *sales* produk lain seperti sales kendaraan, sales kartu kredit, *sales* barang elektronik dan lain-lain.

Selain itu pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel lain yang terkait dengan *adaptive selling* seperti kemampuan komunikasi penjual, *lokus of control* penjual, dan latar belakang demografis penjual.