

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisa penelitian yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan program WarpPLS 4.0, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Keadilan Organisasional berpengaruh langsung signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour* pada pelanggan PT. Lion Superindo.
2. Motif Internal berpengaruh langsung signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour* pada pelanggan PT. Lion Superindo.
3. Motif Eksternal berpengaruh tidak signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour* pada pelanggan PT. Lion Superindo.
4. *Consumer Traits* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour* pada pelanggan PT. Lion Superindo.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pencarian responden yang memiliki intensitas ≥ 3 kali berbelanja di PT. Lion Superindo jarang ditemui. Sehingga peneliti butuh waktu yang cukup lama untuk mencari responden. Namun hal ini dapat diatasi oleh

peneliti yaitu dengan menjadwalkan waktu penyebaran satu minggu berturut-turut agar memiliki waktu yang cukup.

2. Pelanggan lebih mengenali nama “Linggajati” yang merupakan nama dari pusat perbelanjaannya daripada nama PT. Lion Superindo sehingga peneliti harus menjelaskan dahulu maka memakan waktu yang cukup lama. Namun hal ini dapat diatasi oleh peneliti dengan mendampingi dan menjelaskan kepada responden berkaitan dengan pengisian kuisisioner.
3. Tempat penyebaran kuisisioner yang terbatas sehingga proses penyebaran di depan *store* dan pelanggan yang ingin segera pulang ketika selesai berbelanja sehingga responden terburu-buru dan tidak fokus maka cenderung asal-asalan mengisi kuisisioner. Namun hal ini dapat diatasi oleh peneliti dengan menyediakan kursi dan meja di depan *store* bagi pelanggan yang bersedia mengisi.
4. Masih adanya item yang tidak valid pada uji validitas pertama dan kedua sehingga item tersebut tidak bisa digunakan untuk proses selanjutnya.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai masukan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan PT. Lion Superindo

- a. Dilihat dari olah data penelitian pada variabel Keadilan Organisasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour*. Keadilan Organisasional adalah variabel yang menjelaskan tentang keadilan prosedural yaitu berkaitan dengan bagaimana perusahaan mengalokasikan sumber daya perusahaan secara adil, yang kedua adalah keadilan distributif yaitu berkaitan dengan keadilan dalam mengambil kebijakan perusahaan, dan yang terakhir keadilan interaktif yaitu yang berkaitan dengan perusahaan mempertimbangkan pendapat pelanggan dahulu sebelum membuat keputusan atau kebijakan.

Ketika PT. Lion Superindo membuat pelanggan berpersepsi bahwa PT. Lion Superindo memiliki keadilan dalam membuat keputusan dan kebijakannya maka semakin membuat pelanggan melakukan perbuatan-perbuatan sukarela yang juga akan menguntungkan PT. Lion Superindo. Maka sebaiknya PT. Lion Superindo lebih memperhatikan dan mempertimbangkan pendapat pelanggan dahulu sebelum memutuskan kebijakan dalam perusahaan.

- b. Pada variabel Motif Internal juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Customer Citizenship Behavior*. Perusahaan dapat menyusun strategi terkait dengan adanya pengaruh yang signifikan ini dengan cara perusahaan membuat para pelanggan lebih memiliki motif internal dalam diri seseorang, sehingga tanpa diberi stimulan pun pelanggan akan melakukan kegiatan sukarela. Strategi ini dapat berupa melakukan

kegiatan sosial seperti donor darah massal, lomba kebersihan antar daerah, memberikan donasi untuk yayasan panti asuhan di Jombang, membangun Ruang Terbuka Hijau (RTH), serta kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*) lain yang dapat menumbuhkan citra positif pada perusahaan.

- c. Pada variabel Motif Eksternal berpengaruh tidak signifikan terhadap *Customer Citizenship Behaviour*. Motif Eksternal menjelaskan bahwa pelanggan tidak merasa memenuhi norma sosial yang berlaku jika melakukan kegiatan sukarela dikarenakan pelanggan mayoritas menganggap bahwa melakukan kegiatan sukarela merupakan suatu kebiasaan serta tidak mengharapkan imbalan (insentif) apapun agar bersedia melakukan kegiatan sukarela. Maka PT. Lion Superindo tidak perlu memberikan insentif kepada pelanggannya, namun harus melakukan kegiatan-kegiatan yang menumbuhkan citra positif perusahaan dibenak pelanggan seperti melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility* khususnya di daerah pedesaan agar masyarakat pedesaan lebih mengenali nama “PT. Lion Superindo” dan tertanam dibenak pelanggan bahwa PT. Lion Superindo peduli terhadap lingkungan sekitarnya.
- d. Pada variabel *Consumer Traits* juga berpengaruh signifikan terhadap variabel *Customer Citizenship Behavior* sehingga bagi perusahaan hal ini dapat dijadikan peluang untuk menyusun strategi pemasarannya yaitu dengan cara menyesuaikan promosi yang tepat dengan

karakteristik masyarakat Kabupaten Jombang. Pada pembahasan variabel Motif Eksternal sebelumnya dikatakan bahwa karakteristik masyarakat Jombang adalah lebih menyukai kebersihan dan keindahan lingkungan, maka perusahaan harus lebih memperhatikan kebersihan khususnya keindahan dalam penataan rak, kebersihan tempat berbelanja, serta memberikan kesan segar dengan memberikan penyegar ruangan di beberapa titik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun beberapa saran bagi peneliti selanjutnya, yaitu :

1. Agar lebih memperkaya teori tentang CCB,
2. Menyempurnakan item pernyataan variabel KO, MI, ME, dan CT sesuai dengan variabel yang akan diteliti oleh peneliti selanjutnya,
3. Dalam pengumpulan data, agar memperhatikan kenyamanan responden ketika menyebarkan kuisioner.

DAFTAR RUJUKAN

- Burhan Bungin. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta :Kencana.
- Di Eh, Huang Chien-Jung, Chen I-Heng, and Yu Te-Cheng. "Organisational justice and customer citizenship behaviour of retail industries." *The Service Industries Journal*.30(11): 1919-1934.
- Greenslade Jaimi H. and White Katherine M. "The Prediction of Above-Average Participation in Volunteerism : A Test of the Volunteers Functions Inventory in Older Australian Adults." *The Journal of Social Psychology*. 145(2): 155-172.
- Hair F. Joseph, Hult M. Tomas, Ringle M. Christian, Sarstedt Marko. 2014. *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. United States of America : SAGE Publication, Inc.
- Hengky Latan dan Imam Ghozali. 2012. *Partial Least Squares Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program Warppls 2.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang : BP UNDIP
- Hoyer Wayne D., MacInnis Deborah J., dan Pieters Rik. 2013. *Consumer Behaviour*. Sixth Edition, International Edition. South-Western : Cengage Learning.
- Imam Ghozali. 2011. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang : BP UNDIP
- Jiranek Patrick, Kals Elisabeth, Humm Julia Sophia, Strubel Isabel Theresia, and Wehner Theo. "Volunteering as a Means to an Equal End? The Impact of a Social Justice Function on Intention to Volunteer." *The Journal of Social Psychology*. 153(5): 520-541.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta:Kencana.
- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS 3.0: Untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset
- Nguyen, B. and P. P. Klaus (2013). "Retail fairness: Exploring consumer perceptions of fairness towards retailers' marketing tactics." *Journal of Retailing and Consumer Services*.20(3): 311-324.

Oyedele Adesegun and Simpson.Penny M. “Understanding motives of consumers who help.”*Journal of Strategic Marketing* 19(7): 575-589

Rosady Ruslan. 2010. *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta :Rajawali Pers.

Syofian Siregar, M.M. 2012. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Rajawali Pers.

