

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas internal dan eksternal produk serta loyalitas pelanggan terhadap kinerja keuangan pada perusahaan manufaktur pemegang SNI produk khususnya di kota industri (Surabaya, Sidoarjo, Gresik dan Probolinggo). Data yang diperoleh dalam penelitian ini, selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas internal produk tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan
2. Kualitas eksternal produk tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan
3. Loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap kinerja keuangan

Berdasarkan dari hasil setiap indikator pernyataan yang terdapat dalam setiap variabel dalam kuesioner penelitian, dapat disimpulkan bahwa :

1. Manajer kualitas berpendapat cukup jika kualitas internal produk semakin berkurang dalam tiga tahun terakhir.
2. Manajer kualitas berpendapat bahwa kualitas eksternal produk dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan.
3. Manajer kualitas berpendapat setuju bahwa loyalitas pelanggan berdasarkan dari citra merek produk, jasa pelayanan setelah penjualan, kualitas produk dan dapat memperbaiki kelangsungan hidup perusahaan.

4. Manajer kualitas berpendapat bahwa dalam tiga tahun terakhir ini kinerja keuangan yang dimiliki oleh perusahaan mencapai 5 persen \leq 10 persen.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil dari penelitian. Maka dari itu, agar penelitian berikutnya dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, perlu diperhatikan beberapa hal yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Responden yang mengembalikan kuesioner dalam penelitian ini hanya berjumlah tiga puluh satu orang dan tergolong dalam sampel kecil yaitu minimal tiga puluh responden.
2. Perlu nya waktu yang cukup lama untuk responden dalam mengisi dan mengembalikan kuesioner penelitian dikarenakan beberapa responden dalam hal ini yakni manajer kualitas terhalang oleh aktivitas beliau dan bahkan terkadang beberapa responden setelah melihat isi dari kuesioner cukup khawatir untuk memberikan informasi dikarenakan sedikit membahas mengenai kinerja keuangan perusahaan yang dinilai informasi tersebut hanya untuk pihak internal.
3. Jawaban yang diberikan oleh responden dalam kuesioner penelitian kurang mencerminkan keadaan yang sebenarnya sehingga lebih baik jika penelitian dalam bentuk wawancara langsung kepada responden.
4. Perlu dikaji lebih mendalam kembali apakah analisis regresi linier berganda tepat digunakan dalam penelitian ini.

5.3 Saran

Peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga peneliti dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, beberapa saran untuk penelitian selanjutnya ialah :

1. Untuk Penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat menggunakan uji regresi *logistic*. Sampel penelitian dapat dirubah atau diperluas lagi dan menambah beberapa variabel dalam kuesioner atau pengumpulan data dapat diubah, dari penyebaran kuesioner menjadi wawancara langsung. Karena jawaban yang diberikan oleh responden dalam kuesioner penelitian kurang mencerminkan keadaan yang sebenarnya sehingga lebih baik lagi jika data didapatkan langsung dengan menggunakan wawancara langsung dan fokus pada beberapa perusahaan saja dalam bentuk penelitian studi kasus. Sehingga peneliti tidak perlu memberikan kuesioner, hanya mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada responden dan fokus pada satu perusahaan.

2. Untuk Perusahaan Manufaktur pemegang SNI produk di kota Industri (Surabaya, Sidoarjo, Gresik dan Probolinggo)

Agar dapat memperbaiki kinerja dari kualitas produk nya untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya di era globalisasi ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahire *and* P Dreyfus.2000. the impact of design management and process management on quality : A empirical investigation. *Journal of operations Management* 18: 549-575.
- Anderson, C.J., and Manus Rungtusanatham., Roger G. Schroeder.1994.A Theory of Quality Management Underlying The Deming Management Method. *Academy of Management Review*. Vol. 19. No. 3, 472-509.
- Bearden, W. O. and Teel, J. E. 1983. "Selected Determinants of Customer Satisfaction and Complaint Reports," *Journal of Marketing Research*, 20 (February):21-28
- Behn, B., *and* R.Riley. 1999. Using nonfinancial information to predict financial performance : The case of the U.S. airline industry. *Journal of Accounting Auditing and Finance* 14: 29-56.
- Blocher, Edward J., et al. 2007. *Manajemen Biaya.Edisi Kedua Terjemahan*. Jakarta : Salemba Empat
- Cronin, JJ. Jr and S. A. Taylor. 1992. Measuring service quality : A reenamination and extension. *Journal of Marketing* 56 (3) : 55-68
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana.2001. *Total Quality Management*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Fornell 1992. A national customer satisfaction : The Swedish eperience. *Journal of Marketing* . 56 (1) : 6-21
- Garvin, D.A. 1987. Competing on the eight dimension of quality. *Harvard Business Review*.65 (6) : 101-109.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Griffin, Jill.2003. *Customer Loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit Erlangga
- Hansen and Mowen. 2005. *Akuntansi Manajemen*. Salemba Empat
- Hill, T. 1997. Manufacturing strategy, Keeping it relevant by addressing the needs of the market. *Integrated Manufacturing Systems* 8 (5): 257-264.

- Indrianto dan Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis. BPFE Yogyakarta
- Imam Gozali. 2006. Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Undip.
- Ittner, C. and D.F. Larcker. 1997. Quality strategy, strategic control systems and organizational performance. *Accounting, Organizations, and society*. 22 (3/4): 293-314.
- _____ and _____ 1998a. Are Nonfinancial measures leading indicators of financial measures ? an Analysis of customer satisfaction. *Journal of Accounting Research (Supplement)* 36 (3): 1-35
- Juran, J.M. 1993. Why quality initiative fail. *Journal of Business strategy*, July/Agustus, 35-38
- Kotler , Philip and Keller Lane Kevin. 2007. Manajemen pemasaran. Penerbit Indeks
- Maiga, A.S and F.A. Jacobs. 2005. Antecedents and Consequences of Quality Performance. *Behavioural Research in Accounting*. 17 : (111-131)
- Mamduh M.Hanafii dan Abdul Halim.2007.Analisis laporan Keuangan : UPP STIM YKPN
- Mulyadi, 2007, Sistem Pengendalian Manajemen, Yogyakarta : Salemba Empat
- Mulyadi (1997). *Akuntansi Manajemen: Konsep, manfaat dan rekayasa*. (Edisi kedua). Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Nagar, V. And M.V.Rajan.2001. The Revenue implications of financial and operational measures of product quality. *The Accounting Review* 76 (4) : 495-513)
- Raja Lambas J. Panggabean."Analisis Perbandingan Korelasi EVA dan ROE Terhadap Harga Saham LQ 45 di Bursa Efek Jakarta". *Jurnal Manajemen & Bisnis Sreiwijaya* . Vol 3 No.5 Juni 2005
- Reichheld, FF. and Sasser WE. 1990. Zero Defections: Quality Comes to Services, *Harvard Business Review*. September-October, 105-111
- Rully Arlan Tjahyadi."Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek:Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek". *Jurnal Manajemen*, Vol.6, No.1, Nov 2006

- Rovilla El Maghviroh.2010.Antecedents and Consequences of internal Products in the Manufacturing Companies holding SNI in East Java.*Journal Economic, Business, and Accountancy Ventura* Volume 13, No.1, April 2010, page 91-104.
- Shetty, Y.K. 1998. Managing product quality for profitability, SLM, *Advanced management journal* 53 (4): 33-38.
- Sim, K.L. And L.N Killough. 1998. The performance effects of complementarities between manufacturing practices and management accounting systems. *Journal of Management Accounting Research*. 10 : 325-346.
- Rodney, E Smith , and Wright F, William.“ Determinantas of Customer Loyalty and Financial Performance ”. *Journal of Management Accounting Research*. Volume 16, 2004.Pp 183-205
- Rudy Usman.” Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Kinerja *Balanced Scorecard* Perusahaan Manufaktur Berskala Besar”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No.2, Juli 2011
- Tita Deitiana.”Pengaruh Rasio Keuangan, Petumbuhan Penjualan dan Dividen terhadap Harga Saham”. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.Volume 13, No 1, April, Hlm 57-66
- Trisno Musanto., 2004. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136