

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS dan data-data yang diperoleh dari responden untuk mengetahui pengaruh human capital dan relation customer capital terhadap business performance pada outlet PT. Karunia Lestari Abadi wilayah Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Semakin baik human capital mampu memberikan dampak baik pula bagi business performance pada PT. Karunia Lestari Abadi. Artinya, jika pegawai memiliki pengalaman yang luas dan keahlian yang baik, maka dapat mempengaruhi dampak yang baik pada business performance.
2. Semakin baik relation customer capital mampu memberikan dampak baik pula bagi business performance pada PT. Karunia Lestari Abadi. Artinya, jika pegawai mampu untuk menciptakan hubungan yang baik seperti memperhatikan cara berkomunikasi dengan para customer dan memberikan perhatian khusus seperti memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap customer, sehingga dalam upaya-upaya tersebut dapat dilakukan dengan baik maka akan berdampak baik pula terhadap business performance pada perusahaan tersebut.

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan. Pihak perusahaan harus lebih memperhatikan beberapa hal guna menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik, antara lain:

1. Mengacu pada hasil penelitian bahwa terdapat indikator-indikator yang paling dominan dalam membentuk variable yang berarti bahwa indikator tersebut yang merupakan indikator pengukur paling kuat pada variable dalam penelitian ini. Pada variable human capital indikator yang paling dominan yaitu indikator experience & expertise, sehingga perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek tersebut agar terciptanya human capital yang berperan sebagai sumber daya manusia yang baik. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu dengan memposisikan para pegawainya sesuai dengan pengalaman dan keahlian yang dikusainya.
2. Selain human capital, relation customer capital juga dapat mempengaruhi business performance pada perusahaan. Indikator yang paling dominan dari relation customer capital yaitu indikator relation with about customer, sehingga perusahaan harus memperhatikan para pegawainya agar terciptanya relation customer capital yang baik. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu dengan menjaga komunikasi yang baik dengan para customer agar tidak terjadinya miss communication dan memberikan perhatian khusus seperti memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap para customer.

3. Diharapkan untuk peneliti-peneliti yang akan datang untuk kembali dapat melakukan pembuktian variabel ini dalam kasus yang sama atau menambahkan variabel lain yaitu structural capital yang juga merupakan variabel dari intellectual capital dimana didalamnya terdapat upaya yang memiliki sistem dan prosedur baik untuk menjalankan suatu aktivitas dalam perusahaan dengan baik, sehingga mampu memberikan pengaruh terhadap business performance.