

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengenai analisis tingkat kualitas produk atas kepuasan produk di CV Istana Komputer memiliki tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan atas kualitas produk adalah 92,05% bahwa dimensi-dimensi kualitas produk telah memenuhi tingkat harapan pelanggan.
2. Dari analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang di ukur dengan menggunakan diagram kartesius tidak terdapat produk yang harus menjadi prioritas utama atau harus mendapatkan perhatian yang lebih dari CV Istana Komputer dikarenakan tingkat harapan dari pelanggan telah terpenuhi. Sehingga CV Istana Komputer hanya perlu mempertahankan kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Dari analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *feature* yaitu CV Istana Komputer memiliki variasi produk sejenis dengan harga beragam sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan indeks rata-rata 3,77 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada dimensi Sensory Characteristic yaitu merek produk yang tersedia di CV Istana Komputer tidak ada di toko lain dengan indeks rata-rata 3,1.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian ini, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sudah sangat baik. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan tersebut, CV Istana komputer harus terus meningkatkan kualitas produk yang di

tawarkan kepada pelanggan serta memperhatikan kelayakan dan fungsi produk. Pihak-pihak CV Istana Komputer bisa melakukan pengecekan terhadap produk secara berkala agar tidak terjadi penurunan kualitas produk yang ditawarkan yang dapat berakibat penurunan penjualan.

2. Selain kualitas produk mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap loyal dan dapat menarik pelanggan baru maka CV Istana Komputer dapat melakukan penawaran produk dengan harga yang bersaing dengan kompetitor lainnya, memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya dan selalu memberikan variasi produk terbaru sehingga pelanggan tidak merasa bosan terhadap produk yang telah tersedia sebelumnya dan hal ini bisa dijadikan sebagai keunggulan untuk bersaing.