

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen *smartphone* Samsung (studi kasus pada siswa SMA Daarul Aitam Palembang) masih berada dibawah standar yang diharapkan konsumen dimana rata-rata nilai indeks kinerja yakni sebesar 3.52 sedangkan rata-rata nilai indeks harapan sebesar 3.82. Ini berarti, konsumen merasa tidak puas atas kinerja atas kualitas produk yang telah diberikan oleh *smartphone* Samsung.
2. Hasil dari perhitungan delapan dimensi kualitas produk *smartphone* Samsung, didapatkan hasil nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian sebesar 92.34%. dari delapan dimensi tersebut, terdapat tujuh dimensi dari kualitas produk *smartphone* Samsung yang memiliki nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian berkisar 80%-100% yang berarti masih diperlukan peningkatan kualitas yakni dimensi *performance*, *reliability*, *durability*, *conformance*, *serviceability*, *aesthetic*, dan juga *perceived quality*. Sedangkan hanya terdapat satu dimensi yang memiliki nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian >100% yang berarti harus dipertahankan yakni dimensi *feature*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan Samsung Electronic perlu melakukan peningkatan kualitas produk atas ketujuh dimensi kualitas produk yang saat ini nilai rata-rata Tingkat Kesuaiannya berkisar antara 80%-100% yakni dimensi *performance*, *reliability*, *durability*, *conformance*, *serviceability*, *aesthetic*, dan juga *perceived quality*. Hal tersebut diperlukan untuk memberikan

menciptakan kepuasan bagi konsumen terhadap produk *smartphone* yang ditawarkan oleh Samsung dan tidak pindah ke produsen lain.

2. Perusahaan Samsung Electronic harus dapat mempertahankan dimensi kualitas *feature* yang saat ini dianggap sudah baik dan telah melebihi harapan konsumen dengan nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian sebesar 100.97% yaitu dengan terus memberikan fitur-fitur yang bermanfaat bagi konsumen serta mudah untuk digunakan.