

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan telepon selular Samsung pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan 2004 Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang terdiri dari *performance*, *feature*, *conformance to specification*, *reliability*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics*, dan *perceived quality* yang terdapat pada telepon selular Samsung, dinilai sudah cukup baik oleh pelanggan. Dimensi *performance* dan *serviceability* berada pada kategori tinggi dengan penilaian terbesar pada dimensi *serviceability*, sedangkan dimensi lainnya berada pada kategori agak tinggi dengan penilaian terkecil pada dimensi *aesthetics*.
2. Tingkat loyalitas pelanggan telepon selular Samsung yang terdapat pada responden yang diteliti secara keseluruhan dapat dikatakan sudah cukup baik. Tingkat loyalitas tinggi terlihat pada dua hal yaitu frekuensi merekomendasikan produk telepon selular Samsung kepada pihak lain dan frekuensi penolakan terhadap produk lain. Hal ini dikarenakan telepon selular merupakan produk yang pada umumnya digunakan setiap hari, sehingga keunggulan yang dirasakan pada telepon selularnya dapat langsung diceritakan /merekomendasikan kepada pihak lain ketika pelanggan bertemu dengan pihak lain tersebut.

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk yang terdiri dari *performance, feature, conformance to spesification, reliability, durability, serviceabilty, aesthetics*, dan *perceived quality* secara simultan dan individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan telepon selular Samsung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan telepon selular Samsung pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan 2004 Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan telepon selular Samsung dalam menentukan strategi usahanya di masa yang akan datang.

1. Dimensi telepon selular yang pas digenggam tangan mungkin dapat lebih nyaman digunakan, ukurannya tidak terlalu tebal serta penggunaan bahan *keypad* yang responsif dalam sekali tekan dan awet.
2. Telepon selular Samsung menurut pengamatan peneliti kepada responden beberapa diantaranya sering mengalami *hang* ataupun *drop*. Mungkin kedepannya *quality control* dalam produksinya dapat lebih terjaga sehingga produk yang dikeluarkan tidak ada yang mengalami gangguan seperti itu lagi.
3. Kemudahan dalam menjangkau/ menghubungi *service center* Samsung apabila pelanggan ada permasalahan terkait produk telepon selular Samsungnya masih agak sulit, perusahaan dapat memberikan solusi dengan cara penambahan saluran telepon *service center* ataupun penambahan agen resmi di daerah-

daerah sehingga pelanggan dapat menghubungi *service center* Samsung dengan lebih mudah.

4. Daya tarik dari kombinasi warna yang terdapat pada produk agar lebih menarik lagi. Umumnya kombinasi warna dari telepon selular Samsung adalah perak dan hitam, mungkin jika perusahaan mengkombinasikan paduan warna yang lain dapat menambah segmen juga dari masalah warna. Karena selera pelanggan terhadap warna dapat berbeda.

