

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan kesimpulan mengenai hasil interpretasi dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan mengenai kepuasan konsumen *handphone* BlackBerry pada mahasiswa Fakultas “X” Universitas Kristen Maranatha Bandung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar secara keseluruhan mahasiswa pengguna BlackBerry pada Fakultas “X” Universitas Kristen Maranatha Bandung merasa tidak puas terhadap *handphone* BlackBerry.
2. Mahasiswa Fakultas “X” Universitas Kristen Maranatha Bandung yang merasa tidak puas secara keseluruhan juga merasa tidak puas pada tiap aspek.
3. Kepuasan yang paling rendah terdapat pada aspek *price*. Pada aspek *price* mahasiswa merasa tidak puas karena tidak adanya potongan harga dan tambahan aplikasi pada saat membeli. Kepuasan yang rendah terdapat pada aspek *product* dan *promotion*. Pada aspek *product* mahasiswa merasa tidak puas karena *handphone* BlackBerry yang seringkali *hang*, baterai cepat habis, fasilitas BBM seringkali *delay/pending*, dan persaingan dengan *smartphone* lain. Pada aspek *promotion* mahasiswa merasa tidak puas karena kurang adanya promosi dan publikasi yang dilakukan oleh perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi para peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen agar lebih dapat terlihat keterkaitannya.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi mahasiswa pengguna *handphone* BlackBerry disarankan untuk memperhatikan pada aspek *price* dan *product* yang memiliki harga cenderung mahal tetapi baterai yang digunakan cepat habis, BBM yang seringkali *delay*, *handphone* yang seringkali *hang*, dan persaingan dengan *smartphone* lain. Dari segi *promotion*, promosi yang selama ini terjadi kebanyakan melalui *word of mout communication*, jadi perusahaan belum secara maksimal melakukan promosi. Dari segi *place*, tidak semua tipe *handphone* BlackBerry dapat diperoleh pada setiap outlet di Bandung.