

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis para kinerja atribut produk Blackberry, serta didukung oleh data yang diperoleh melalui kuesioner, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh tingkat kinerja atribut produk Blackberry di kalangan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung, secara umum dapat dikatakan :

- Mahasiswa menilai produk Blackberry memiliki fitur-fitur yang lengkap, serta memanfaatkan kemajuan teknologi yang lebih baik, dan menggunakan baterai yang berdaya tahan lama.
- Mahasiswa menilai desain produk Blackberry memiliki bentuk yang indah serta nyaman untuk digunakan, dan ringan untuk dibawa kemana saja. Memiliki variasi *chasing* dan sarung yang sesuai dengan selera konsumennya.
- Mahasiswa menilai bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diberikan, dan kemudahan penjualan kembali produk Blackberry.

2. Pengaruh tingkat kepuasan pengguna Blackberry dikalangan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung, secara umum dapat dikatakan :

- Pada bagian kualitas produk, menggunakan baterei yang berdaya tahan lama, dan pemanfaatan kemajuan teknologi, dan terdapat fitur-fitur yang lengkap.
- Pada bagian desain produk, memiliki bentuk yang indah serta nyaman digunakan, dan memiliki tingkat keringanan yang sesuai, dan memiliki variasi warna yang beragam, memiliki ukuran lebar dan panjang yang sesuai. Memiliki variasi aksesoris yang beragam.

- Pada bagian harga, harga beli yang sesuai dengan manfaat yang didapatkan, dan mudah untuk dijual kembali (purna jual).
3. Pengaruh kinerja atribut produk Blackberry terhadap kepuasan pengguna Blackberry di kalangan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung, memberikan pengaruh yang cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan penggunanya. Karena koefisien determinasi 0.582 atau sebesar 58.2% kinerja atribut Produk Blackberry berpengaruh terhadap kepuasan konsumennya.

Selain itu juga melalui kuesioner yang telah diolah, dapat bermanfaat untuk menemukan kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam atribut produk Blackberry sehingga bisa diberikan saran perbaikan untuk kemajuan perusahaan.

## 5.2 SARAN

Mengingat masih ada konsumen atau yang memberikan penilaian yang kurang baik atas kinerja atribut Blackberry, maka berikut ini penulis mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan. Saran-saran tersebut antara lain adalah:

1. Sebagai perusahaan yang sudah lama bergerak dalam bisnis ponsel, perusahaan harus dapat menawarkan produk dengan atribut yang benar-benar dapat menjadi keinginan konsumen berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Sehingga diharapkan perusahaan dapat mengetahui dengan pasti atribut-atribut apa saja yang menjadi titik pertimbangan konsumen dalam memilih dan membeli sebuah ponsel sehingga pihak perusahaan dapat merancang dan meluncurkan produk (pengembangan produk baru) yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan maupun selera konsumen.

2. Perusahaan harus terus selalu melakukan inovasi pada produk-produknya, baik inovasi dari produk yang sudah ada maupun yang akan diluncurkan ke pasar disamping juga terus melakukan perbaikan terhadap kinerja atribut-atribut produk yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dan didukung oleh *service* yang memuaskan.
3. Dari koefisien determinasi 58.2%, maka ada pengaruh lain sebesar 42.8% yang perlu diteliti lebih lanjut seperti : promosi, saluran distribusi, dan pelayanan (*service*) dengan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan konsumen.