

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis menarik kesimpulan yaitu :

1. Dengan melihat karakteristik jawaban responden mengenai Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pembelian Suatu Merek telepon Seluler GSM, dimana jawaban responden dikategorikan “positif”, yaitu mayoritas jawaban bernilai/mempunyai skor 3, 4. dan 5. Tanggapan responden mengenai pengalaman menggunakan produk telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 59% (tabel 4.6). Tanggapan responden menggunakan produk telepon seluler GSM merupakan pilihan yang bijaksana adalah setuju sebesar 49% (tabel 4.7). Tanggapan responden mengenai kepuasan dengan keputusan menggunakan produk telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 64% (tabel 4.8). Tanggapan responden menggunakan produk telepon seluler dalam kegiatan sehari-hari adalah setuju sebesar 53% (tabel 4.9). Tanggapan responden mengenai kualitas dan fitur produk telepon seluler GSM adalah sangat bagus adalah setuju sebesar 50% (tabel 4.10). Tanggapan responden menyampaikan hal-hal positif tentang produk telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 48% (tabel 4.11). Tanggapan responden untuk merekomendasikan produk telepon seluler GSM kepada orang lain adalah

setuju sebesar 59% (tabel 4.12). Tanggapan responden mendorong temannya untuk membeli produk telepon seluler GSM adalah normal sebesar 43% (tabel 4.13). Tanggapan responden mempertimbangkan produk telepon seluler GSM sebagai pilihan pertama jika membeli produk yang sama adalah setuju sebesar 40% (tabel 4.14). Tanggapan responden melakukan lebih banyak pembelian produk telepon seluler GSM adalah tidak setuju sebesar 40% (tabel 4.15). Tanggapan responden membeli produk telepon seluler GSM meskipun harganya naik adalah normal sebesar 41% (tabel 4.16). Tanggapan responden mengatakan kepada orang lain bila mengalami masalah dengan produk telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 57% (tabel 4.17). Tanggapan responden komplain ke pihak eksternal bila mengalami masalah dengan layanan yang diberikan telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 59% (tabel 4.18). Tanggapan responden komplain ke karyawan produk telepon seluler GSM bila mengalami masalah yang berkaitan dengan layanan adalah setuju sebesar 50% (tabel 4.19). Tanggapan responden mengenai kemudahan melakukan pembelian dengan telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 42% (tabel 4.20). Tanggapan responden mengenai garansi yang diberikan telepon seluler GSM bila mengalami kerusakan adalah normal sebesar 42% (tabel 4.21). Tanggapan responden mengenai ketanggapan karyawan telepon seluler GSM dalam mengatasi keluhan adalah normal sebesar 49% (tabel 4.22). Tanggapan responden mengenai kesopanan karyawan telepon seluler GSM terhadap pelanggan adalah normal sebesar 51% (tabel 4.23). Tanggapan

responden mengenai kemampuan karyawan dalam menjelaskan fitur-fitur dalam telepon seluler GSM adalah setuju sebesar 53% (tabel 4.24). Tanggapan responden mengenai ketanggapan karyawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen tentang kualitas dalam telepon seluler GSM adalah normal sebesar 45% (tabel 4.25). Artinya bahwa perilaku konsumen yang dilakukan pelanggan dalam melakukan pembelian suatu merek telepon seluler sudah cukup baik tetapi memiliki pengaruh yang cukup kecil dalam memberikan tingkat kepuasan yang akan didapatkan oleh konsumen dengan koefisien determinasi sebesar 4.6%. Hal ini berarti perilaku konsumen mempengaruhi kepuasan pembelian konsumen sebesar 4.6%. Sedangkan 95.4% kepuasan pembelian dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Faktor-faktor yang berpengaruh cukup besar dalam memberikan kepuasan pembelian bagi konsumen yaitu faktor sosial dan faktor pribadi seperti yang tercantum dalam tabel 4.51 dan 4.52.

2. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang ada di dalam dan di luar individu konsumen yang dapat menentukan dalam proses keputusan pembelian suatu merek telepon seluler GSM yaitu faktor di dalam individu responden yaitu faktor pribadi. Hal itu dapat dibuktikan melalui hasil pengolahan data kuesioner yang terdapat pada tabel 4.12 tentang tanggapan responden untuk merekomendasikan produk telepon seluler GSM kepada orang lain. Sedangkan faktor eksternal individu yaitu faktor sosial. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil pengolahan data kuesioner yang terdapat pada

tabel 4.9 tentang tanggapan responden menggunakan produk telepon seluler GSM dalam kegiatan sehari-hari dengan sebanyak 53% menjawab setuju terhadap tanggapan tersebut.

5.2 Saran

Setelah menulis skripsi ini, penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan perusahaan telepon seluler khususnya yang berkaitan dengan program kepuasan pelanggan yang telah dijalankan. Saran-saran tersebut adalah :

1. Pelaksanaan kepuasan pelanggan pada perusahaan telepon seluler harus lebih ditingkatkan lagi. Kemudian memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada dengan meningkatkan kualitas teknologi yang ada.
2. Perusahaan diharapkan dapat lebih menanggapi dan memperhatikan keluhan-keluhan yang datang dari konsumen yang datang dari konsumen, sehingga perusahaan dapat lebih cepat mengoreksi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan sehingga memberikan kepuasan pelanggan yang lebih cepat.
3. Mengurangi hambatan yang dialami pelanggan seminimal mungkin agar pelanggan tetap setia dan menjadi pelanggan yang loyal pada perusahaan telepon seluler tersebut.

Penulis sangat berharap agar hasil penelitian ini adapat berguna dan saran yang diajukan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak manajemen perusahaan sehingga pada akhirnya dapat membawa keuntungan bagi pihak perusahaan secara keseluruhan.