

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik dari hasil analisis dan pembahasan pada bab keempat dimuka adalah:

1. Dari hasil analisis secara simultan disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal mempunyai korelasi/pengaruh erat dan searah dengan kepuasan konsumen pemakai produk anti gores layar HP merek ScreeGuard di Bandung, yang ditandai dengan nilai R sebesar 0,750.
2. Dari hasil analisis secara parsial dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} kualitas produk (6,451) lebih besar dari t_{hitung} kualitas layanan (2,548); t_{hitung} harga (3,937); dan t_{hitung} faktor personal (2,647). Dari hasil analisis koefisien determinasi parsial juga menunjukkan bahwa sumbangan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pemakai anti gores layar HP merek ScreenGuard di Bandung (28,00%) lebih besar (dominan) bila dibandingkan dengan sumbangan variabel kualitas layanan (7,10%), variabel harga (9,20%), dan variabel faktor personal (7,50%). Sehingga hipotesis yang diajukan, “variabel kualitas produk mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pemakai anti gores HP merek ScreenGuard di Bandung daripada variabel kualitas layanan, variabel harga, dan variabel faktor personal” dapat diterima kebenarannya.

5.2. Saran

Saran yang dapat disumbangkan kepada produsen dan distributor produk anti gores layar HP merek ScreenGuard di Bandung, yaitu:

1. Kualitas produk anti gores layar HP merek ScreenGuard terbukti dominan, itulah sebabnya perlu ditingkatkan keberadaannya terutama dalam menunjang kepuasan konsumen target pasarnya, yaitu masyarakat kelas menengah keatas yang cenderung menghendaki produk yang berkualitas.
2. Konsumen pemakai produk anti gores layar HP merek ScreenGuard di Bandung merasa puas (*just satisfied*) dengan kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal, tetapi tingkat kepuasan mereka belum mencapai maksimal (*high satisfaction*). Itulah sebabnya manajemen perusahaan yang memproduksi dan mendistribusikan produk anti gores layar HP merek ScreenGuard hendaknya berusaha meningkatkan kepuasan konsumen dari tingkat puas menjadi sangat puas. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka saran yang dapat diajukan untuk menunjang kepuasan konsumen kepada manajemen perusahaan adalah “hendaknya variabel kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan faktor personal untuk semua parameternya ditingkatkan.”