

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Universitas Kristen Maranatha maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pengguna ponsel Nokia adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil kuesioner mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pengguna ponsel Nokia diperoleh data bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita (73%) dan sisanya berjenis kelamin pria , responden yang berasal dari jurusan Akuntansi sebanyak 57 orang (57%) dan sisanya berasal dari jurusan Manajemen , responden yang menggunakan ponsel > 3 tahun sebanyak 68%, sisanya 23% menggunakan ponsel 1-3 tahun, dan 9% menggunakan ponsel < 1 tahun, responden yang frekuensi penggantian ponselnya 1-3 kali sebanyak 42% , sisanya 32% mengganti ponsel sebanyak 3-5 kali dan 26% mengganti ponsel lebih dari 5 kali, responden menggunakan ponsel 7610 sebesar 11%, yang menggunakan ponsel 6600 sebanyak 9%, yang menggunakan ponsel N70 sebanyak 7%.
2. Kesimpulan tentang kualitas produk Nokia terdiri dari:
  - a. Secara umum kinerja ponsel Nokia baik karena hampir sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan mengenai kinerja ponsel yang diajukan dalam kuesioner.
  - b. Secara umum keistimewaan tambahan ponsel Nokia cukup baik karena kebanyakan responden setuju terhadap pernyataan mengenai keistimewaan tambahan ponsel yang diajukan dalam kuesioner.

- c. Secara umum kehandalan ponsel Nokia cukup baik karena kebanyakan responden setuju terhadap pernyataan mengenai kehandalan ponsel yang diajukan dalam kuesioner.
- d. Secara umum kesesuaian dengan spesifikasi ponsel Nokia baik karena hampir sebagian responden setuju terhadap pernyataan mengenai kesesuaian dengan spesifikasi ponsel yang diajukan dalam kuesioner.
- e. Secara umum daya tahan ponsel Nokia baik karena hampir sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan mengenai daya tahan ponsel yang diajukan dalam kuesioner.
- f. Secara umum *serviceability* ponsel Nokia baik karena hampir sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan mengenai *serviceability* ponsel yang diajukan dalam kuesioner.
- g. Secara umum estetika ponsel Nokia baik karena sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan mengenai estetika ponsel yang diajukan dalam kuesioener.
- h. Secara umum, *perceived quality* ponsel baik karena hampir sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan mengenai *perceived quality* ponsel yang diajukan dalam kuesioner.
- i. Secara umum, responden puas terhadap kualitas ponsel Nokia. Hal ini dibuktikan, dengan 38 orang setuju terhadap pendapat bahwa kualitas ponsel Nokia sesuai dengan harapan responden.

3. Kesimpulan tentang loyalitas konsumen:
  - a. Secara umum responden loyal terhadap merek Nokia. Hal ini dibuktikan dengan hampir sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa responden akan membeli Nokia apabila ingin membeli ponsel.
  - b. Dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pelanggan yang membeli karena faktor kebiasaan (*Habitual Buyer*), pelanggan yang puas terhadap kualitas ponsel Nokia (*Satisfied Buyer*), pelanggan yang benar-benar menyukai merek Nokia, dan pelanggan yang setia (*Comitted Buyer*) banyak jumlahnya. Hal ini dibuktikan dengan sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.
4. Setelah diperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner dan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
  - a. Dari metode Rank Spearman diperoleh korelasi sebesar 0,340 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel X (kualitas produk) dan variabel Y (loyalitas konsumen) adalah cukup lemah karena 0,340 berada pada rentang korelasi 0,26-0,50 menjelaskan bahwa kualitas produk mempunyai hubungan yang cukup lemah dalam mempengaruhi loyalitas konsumen pengguna ponsel Nokia.
  - b. Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi  $K_d$  sebesar 11,56% artinya kualitas produk dipengaruhi oleh loyalitas konsumen sebesar 11,56% sedangkan sisanya 88,44% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
  - c. Uji hipotesis dari hasil pengujian diperoleh  $t$  hitung sebesar 3,58 sedangkan  $t$  tabel sebesar 1,2925 sehingga  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Ini berarti ada hubungan antara variabel X (kualitas produk) dengan variabel Y (loyalitas konsumen).

## 5.2. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa hal dari dimensi kualitas produk yang perlu ditingkatkan meliputi:

- Berat ponsel Nokia

Nokia perlu untuk mengeluarkan ponsel-ponsel yang beratnya ringan dan sesuai keinginan responden.

- Ponsel responden yang dilengkapi dengan radio FM

Nokia perlu untuk mengeluarkan ponsel-ponsel yang dilengkapi dengan radio FM.

- Ponsel Nokia tidak cepat rusak

Nokia perlu meningkatkan kualitas ponselnya supaya ponsel yang dihasilkan tidak cepat rusak.

- Ponsel Nokia tidak ada cacat produk

Nokia perlu untuk meningkatkan kualitas produknya supaya ponsel yang dihasilkan tidak ada cacat produk.

- Ponsel Nokia tahan lama

Nokia perlu untuk meningkatkan daya tahan ponsel supaya ponsel yang dihasilkan tahan lama.

2. Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan sehubungan dengan loyalitas konsumen:

- Nokia hendaknya berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang puas terhadap kualitas ponselnya karena dari hasil kuesioner banyak didapati pelanggan yang setia terhadap merek Nokia.
- Nokia hendaknya berusaha untuk meningkatkan kualitas produknya karena kualitas produk yang diberikan Nokia memberikan pengaruh yang cukup lemah (sebesar 11,56%) terhadap loyalitas konsumen.
- Nokia hendaknya berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang setia terhadap merek Nokia dengan menyediakan layanan konsumen bebas pulsa untuk memudahkan konsumen menyampaikan keluhan, saran atau pertanyaan mengenai ponsel merek Nokia.