

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Agar dapat menembus keseluruhan pasar yang ada maka hasil yang diperoleh dari analisis dan usulannya perbaikan disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui kriteria yang menjadi acuan konsumen dalam melakukan pemilihan untuk pembelian mesin *photocopy* yang dilihat dari rata – rata tingkat kepentingan dari 21 variabel yang diteliti terdapat 13 variabel yang memiliki kepentingan diatas rata – rata, variabel tersebut adalah Harga mesin terjangkau, keterjangkauan biaya operasional mesin, harga suku cadang mesin yang rendah, suku cadang mesin mudah didapatkan, ketanggapan petugas teknisi menangani kerusakan, kehandalan petugas teknisi, daya tahan mesin, kemudahan dalam pengoperasian mesin, kecepatan mesin dalam memperbanyak dokumen, kejelasan hasil cetakan, kehematan mesin dalam penggunaan tinta, kemudahan dalam pengisian ulang tinta, bentuk mesin yang memudahkan operator dalam bekerja.
2. Tingkat *perceived quality* produk Xerox dari sudut pandang konsumen dapat dilihat dari uji hipotesis ketidakpuasan konsumen, dari hasil uji hipotesis ketidakpuasan konsumen dapat dilihat bahwa dari 21 variabel yang diteliti terdapat 8 variabel yang dirasakan konsumen belum puas atas kinerja Xerox, hal ini menunjukkan bahwa *perceived quality* produk Xerox belum cukup baik bila dilihat dari sudut pandang konsumen.
3. Perbandingan tingkat *perceived quality* produk Xerox dengan Canon dan Sharp dapat dilihat pada *Importance Performance Analysis* 6 kuadran, dimana dari 21 variabel yang diteliti terdapat 20 variabel yang berada pada posisi bersaing dengan Canon dan Sharp, dan 1 variabel yang berada pada posisi mutlak unggul dibandingkan dengan Canon dan Sharp yaitu pada variabel 11 (daya tahan mesin). Hal ini menunjukkan bahwa produk Xerox telah dapat

bersaing dengan pesaingnya walaupun dibutuhkan peningkatan kinerja di beberapa variabel untuk mencapai target yang ditentukan.

4. Usaha yang harus dilakukan oleh PT.Astra Graphia dalam meningkatkan *perceived quality* agar dapat lebih baik lagi dan dapat bersaing adalah dengan melakukan perbaikan kinerja terhadap variabel yang kinerjanya rendah. Pengembangan usulan yang diberikan kepada perusahaan diurutkan berdasarkan dari prioritas yang paling utama untuk dilakukan perbaikan sampai kepada prioritas yang paling akhir untuk dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Prioritas tersebut didasarkan dari penentuan target dan *Importance Performance Analysis* kuadran 4. pengembangan usulan dimaksudkan agar perusahaan dapat meningkatkan *Perceived Quality* produk Xerox agar tidak kalah bersaing dengan pesaingnya.

Berikut adalah urutan prioritas perbaikan kerja yang sebaiknya dilakukan perusahaan :

1. Harga mesin terjangkau dengan target menyamai harapan konsumen.
2. Kehematan mesin dalam penggunaan tinta dengan target menyamai harapan konsumen.
3. Keterjangkauan biaya operasional mesin dengan target menyamai harapan konsumen.
4. Harga suku cadang mesin yang rendah dengan target menyamai harapan konsumen.
5. Bentuk mesin yang memudahkan operator bekerja dengan target menyamai harapan konsumen.
6. Kemudahan dalam pengoperasian mesin dengan target menyamai harapan konsumen.
7. Suku cadang mesin mudah didapatkan dengan target menyamai harapan konsumen.
8. Kemudahan dalam pengisian ulang tinta dengan menyamai harapan konsumen.
9. Ketanggapan petugas teknisi menangani kerusakan dengan target melebihi pesaing.

10. Kecepatan mesin dalam memperbanyak dokumen dengan target melebihi pesaing.
11. Keandalan petugas teknisi dengan target melebihi pesaing.
12. Kejelasan hasil cetakan dengan target melebihi pesaing.
13. Daya tahan mesin dengan target pertahankan kinerja.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Usulan yang dapat diberikan untuk target menyamai pesaing adalah melakukan promosi besar – besaran dengan pemberian diskon – diskon yang besar dan memberikan paket – paket yang menarik kepada konsumen.

Usulan untuk target menyamai harapan konsumen adalah untuk variabel harga mesin terjangkau sebaiknya perusahaan melakukan promosi besar – besaran dengan pemberian diskon yang cukup besar kepada konsumen hal ini bertujuan untuk memperbesar *market share* dari Xerox, untuk kehematan mesin dalam penggunaan tinta sebaiknya perusahaan melakukan penyesuaian awal terhadap mesin konsumen dengan apa yang konsumen butuhkan, untuk keterjangkauan biaya operasional mesin sebaiknya perusahaan menggabungkan biaya operasional mesin dengan *service* jadi biaya operasional mesin dibuat seperti biaya *maintenance* yang mencakup dari keseluruhan dari operasional mesin, untuk harga suku cadang mesin yang rendah sebaiknya perusahaan memasukkan suku cadang mesin ke dalam biaya operasional, bentuk mesin yang memudahkan operator bekerja sebaiknya perusahaan memberikan pengarahan awal kepada konsumen, untuk kemudahan dalam pengoperasian mesin sebaiknya perusahaan melakukan penyesuaian terhadap mesin sesuai dengan kebutuhan yang akan digunakan oleh konsumen, untuk suku cadang mudah didapatkan sebaiknya perusahaan memasukkan suku cadang ke dalam *service* yang telah digabungkan dengan biaya operasional mesin, untuk kemudahan dalam pengisian ulang tinta sebaiknya perusahaan mengganti tinta mesin konsumen dengan tabung yang berisi tinta sehingga tidak menyulitkan konsumen dalam pengisian ulang tinta.

Usulan untuk target melebihi pesaing adalah untuk variabel ketanggapan petugas teknisi menangani kerusakan sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan pada alur penyampaian informasi, untuk kecepatan mesin dalam memperbanyak dokumen sebaiknya perusahaan menambah *automatic feeder* pada mesin konsumen, untuk kehandalan petugas teknisi sebaiknya perusahaan memberikan pelatihan – pelatihan rutin terhadap para teknisinya baik itu pelatihan yang berhubungan langsung dengan produk Xerox maupun dengan teknologi – teknologi yang berhubungan dengan produk Xerox, untuk kejelasan hasil cetakan sebaiknya perusahaan melakukan *maintenance* yang rutin terhadap mesin konsumen sehingga kualitas cetakan dari mesin tersebut tetap terjaga.

Usulan untuk target mempertahankan kinerja adalah untuk variable daya tahan mesin sebaiknya perusahaan melakukan *maintenance* yang rutin terhadap mesin konsumen sehingga selalu berada pada kondisi yang optimal.

Usulan tambahan yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan adalah sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan promosi dari segi iklan yang diberikan kepada masyarakat hal ini bertujuan untuk lebih memberikan informasi kepada masyarakat tentang keunggulan – keunggula yang dimiliki oleh perusahaan, hal ini dapat lebih meningkatkan persepsi yang positif dari masyarakat kepada produk Xerox dan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh masyarakat ketika akan melakukan pemilihan untuk pembelian mesin *photocopy*. Selain itu sebaiknya perusahaan dapat menjadi sponsor pada acara – acara yang mengundang banyak orang hal ini untuk lebih memperkenalkan produk Xerox kepada masyarakat.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang yaitu sebaiknya juga dilakukan pengukuran kinerja mesin *photocopy* pesaing, agar dapat dibandingkan dengan setiap atribut kinerja *photocopy* Xerox.