

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

##### 1) Analisis *Fishbein*

- (1) Berdasarkan hasil analisis sikap konsumen terhadap sepeda motor Yamaha NMAX didapatkan skor sikap sebesar 85,74, dan sikap konsumen terhadap sepeda motor Honda PCX didapatkan skor sikap 73,77. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap sepeda motor Yamaha NMAX adalah positif, dan sikap konsumen terhadap sepeda motor Honda PCX adalah netral.
- (2) Berdasarkan hasil analisis sikap dosen terhadap fasilitas di Universitas Darma Persada didapatkan skor sikap sebesar 50,51. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dosen terhadap fasilitas di Universitas Darma Persada adalah netral.

## 2) Diagram Kartesius

- (1) Dari hasil diagram kartesius menunjukkan indikator sepeda motor Yamaha NMAX yang masuk Kuadran A adalah sepeda motor Yamaha NMAX memiliki kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance*) dengan keinginan konsumen, sepeda motor Yamaha NMAX dapat dipakai disegala macam cuaca. Kuadran B adalah sepeda motor Yamaha NMAX memiliki daya tahan (*durability*) produk yang bagus, sepeda motor Yamaha NMAX memiliki desain yang inovatif, sepeda motor Yamaha NMAX menyediakan produk yang berkualitas tinggi, sepeda motor Yamaha NMAX memiliki warna desain yang ditawarkan semakin menarik. Kuadran C adalah sepeda motor Yamaha NMAX memiliki *Big-U Box* sehingga dapat membawa barang banyak didalam bagasi, sepeda motor Yamaha NMAX memiliki fitur AHO (*Automatic Headlight On*), sepeda motor Yamaha NMAX memiliki desain yang minimalis dan tidak ribet, sepeda motor Yamaha NMAX menyediakan asuransi produk jika ada kerusakan saat membeli produk tersebut, memberikan ongkos kirim ketika membeli produk sepeda motor Yamaha NMAX, *display* ditempat penjualan sepeda motor Yamaha NMAX tertata rapih. Kuadran D sepeda motor Yamaha NMAX mempunyai aksesoris yang simple dan futuristik, fasilitas fisik perusahaan sepeda motor Yamaha NMAX sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan perusahaan, merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan ketika membeli sepeda motor Yamaha NMAX.

Sedangkan Indikator sepeda motor Honda PCX yang masuk Kuadran A adalah tidak ada indikator yang berada di kuadran A sehingga harus di tingkatkan lagi atribut produk tersebut. Kuadran B adalah sepeda motor Honda PCX menyediakan produk yang berkualitas tinggi, sepeda motor Honda PCX memiliki kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance*) berdasarkan keinginan konsumen, sepeda motor Honda PCX memiliki daya tahan (*durability*) produk yang bagus, sepeda motor Honda PCX mempunyai aksesoris yang simple dan futuristik. Kuadran C adalah Anda merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan ketika membeli sepeda motor Honda PCX, sepeda motor Honda PCX memiliki warna desain yang ditawarkan semakin menarik dan bervariasi, fasilitas fisik perusahaan sepeda motor Honda PCX sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan perusahaan ini, sepeda motor Honda PCX memiliki model desain yang minimalis dan tidak ribet, *display* ditempat penjualan sepeda motor Honda PCX tertata rapih, sepeda motor Honda PCX dapat dipakai disegala macam cuaca, sepeda motor Honda PCX menyediakan asuransi produk jika ada kerusakan saat membeli produk tersebut, sepeda motor Honda PCX memiliki fitur AHO (*Automatic Headlight on*), memberikan gratis ongkos kirim ketika membeli produk sepeda motor Honda PCX. Kuadran D adalah tidak ada indikator yang berada di kuadran D sehingga harus di tingkatkan lagi atribut produk tersebut.

(2) Dari hasil diagram kartesius menunjukkan indikator sikap dosen terhadap fasilitas di Universitas Darma Persada yang masuk Kuadran A adalah indikator yang berada di kuadran A adalah ruang belajar mahasiswa di Universitas Darma Persada memiliki meja dan kursi yang layak, yang artinya indikator tersebut dianggap mempengaruhi kepuasan dosen, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan dosen. Sehingga mengecewakan/tidak puas. Indikator yang ada di kuadran B, ruang dosen di Universitas Darma Persada terasa nyaman, penataan ruang dosen di Universitas Darma Persada direncanakan dengan baik, ketersediaan tempat ibadah, toilet, tempat parkir di Universitas Darma Persada selalu diperhatikan keamanan dan kebersihannya, perencanaan ruang dosen di Universitas Darma Persada menarik dan menyenangkan pengunjung, pematangan warna dan pencahayaan pada ruang dosen di Universitas Darma Persada sangat sesuai dan cocok, perpustakaan di Universitas Darma Persada memiliki sumber buku yang relevan, yang artinya indikator tersebut telah berhasil dilaksanakan Universitas, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Indikator yang ada di kuadran C adalah ruang belajar mahasiswa di Universitas Darma Persada memiliki alat mengajar yang memadai, ruang dosen di di Universitas Darma Persada sudah memenuhi *standart* ruang kerja, akses *website* di Universitas Darma Persada mudah dijangkau, jaringan internet di Universitas Darma Persada gratis dan

cepat, yang artinya indikator tersebut kurang penting pengaruhnya bagi dosen, pelaksanaannya oleh Universitas biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Indikator yang berada di kuadran D adalah, *design* ruang dosen di Universitas Darma Persada, yang artinya indikator tersebut mempengaruhi dosen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan

(3) *Semantic Differential*

Dari hasil *Semantic Differential* produk sepeda motor Honda PCX antara lain kualitas produk, fitur produk, desain produk, jaminan dan pelayanan. Memiliki jarak dari kontinum netral antara kepercayaan dan evaluasi yang artinya sepeda motor Honda PCX belum bisa memenuhi beberapa kebutuhan konsumen yang dianggap penting.

Dari hasil *Semantic Differential* produk sepeda motor Yamaha NMAX antara lain kualitas produk, fitur produk, desain produk, jaminan dan pelayanan. Memiliki jarak dari garis kontinum positif antara kepercayaan dan evaluasi yang artinya sudah bisa memenuhi atribut yang dianggap penting oleh konsumen

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data di atas adapun saran yang dapat penulis kemukakan, yaitu :

### 1) Analisis *Fishbein*

- (1) Dari hasil olah data multiatribut *Fishbein*, sikap konsumen terhadap sepeda motor Honda PCX adalah netral yang mana harus lebih ditingkatkan, sepeda motor Yamaha NMAX adalah positif yang mana saharus dipertahankan di tingkatkan.
- (2) Dari hasil olah data multiatribut *Fishbein*, sikap dosen terhadap fasilitas Universitas Darma Persada adalah netral yang mana fasilitas Universitas Darma Persada harus lebih ditingkatkan.

### 2) Diagram Kartesius

- 1) Dari hasil Diagram Kartesius, indikator yang masuk Kuadran A harus lebih dimaksimalkan sesuai apa yang konsumen inginkan, indikator yang masuk kuadran B harus dipertahankan dan ditingkatkan, indikator yang masuk kuadran C lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan sehingga konsumen sadar akan keberadaan indikator tersebut, indikator yang masuk kuadran D dibuat sebagaimana mestinya tanpa mengurangi atau melebihi indikator tersebut sehingga konsumen tetap merasa puas dengan indikator yang ada,

2) Dari hasil Diagram Kartesius, indikator yang masuk Kuadran A harus lebih dimaksimalkan sesuai apa yang dosen harapkan, indikator yang masuk kuadran B harus dipertahankan dan ditingkatkan, indikator yang masuk kuadran C lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan sehingga dosen sadar akan keberadaan indikator tersebut, indikator yang masuk kuadran D dibuat sebagaimana mestinya tanpa mengurangi atau melebihi indikator tersebut sehingga dosen tetap merasa puas dengan indikator yang ada,

3) *Semantic Differential*

Dari hasil *Semantic Differential* tiap atribut dari sepeda motor Honda PCX dan sepeda motor Yamaha NMAX harus ditingkatkan untuk memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen.

