

BAB V

Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kepuasan dari suatu tingkat kepentingan dan kinerja produk sangat mempengaruhi keseluruhan responden. Maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Gambaran Tingkat Kepuasan

Pengukuran tingkat kesesuaian (TKi) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : skor penilaian kinerja perusahaan

Yi : skor penilaian harapan/kepentingan konsumen

Kepuasan terjadi apabila nilai kinerja/kenyataan (X) lebih besar dari nilai harapan (Y), sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut.

≥ 100 ($X > Y$) = konsumen merasa puas

< 100 ($X < Y$) = Konsumen merasa belum puas

Hasil penelitian dari pengukuran tingkat kesesuaian ini

TKi Kualitas Produk = $3.86 : 4.34 = 0.88 \times 100\% = 88$ yang berarti konsumen belum puas.

TKi Harga = $4.19 : 4.41 = 0.95 \times 100\% = 95$ yang berarti konsumen belum puas.

2. Diagram Cartesius

Berdasarkan hasil analisis diagram cartesius atribut pengguna kartu Prabayar Tri untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Berikut adalah atributnya memiliki kualitas suara telepon yang jernih, memiliki varian paketan internet, memiliki kartu SIM tidak mudah rusak, memiliki layanan customer service yang baik, menawarkan harga kartu telepon yang terjangkau dan menawarkan harga paket internet yang terjangkau.

3. Semantic Diferensial

Dari hasil Semantic Differential tiap atribut dari kualitas produk dan harga kartu Prabayar Tri harus ditingkatkan untuk memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada kartu Prabayar Tri hendaknya mempertahankan Kualitas produk dan harga yang saat ini sudah baik dan perlu untuk ditingkatkan lebih baik lagi. Dan harus mempertahankan atribut yang dianggap penting dan sudah memuaskan pelanggan. Sehingga nanti kedepannya konsumen bisa menjadi lebih loyal dan akan selalu menggunakan kartu Prabayar Tri.

