

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh atribut produk terhadap loyalitas konsumen pada Handphone Blackberry di Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pelaksanaan atribut produk yang telah dilakukan oleh Blackberry yang meliputi kualitas produk, fitur, gaya dan desain, merek, kemasan, label, garansi sudah cukup baik. Sedangkan atribut kualitas dan fitur dinilai kurang baik sehingga perlu mendapat perhatian dan perbaikan.
2. Tanggapan pelanggan tentang pelaksanaan atribut produk Handphone Blackberry yang dipersepsikan sebagian besar pelanggan dinilai cukup, artinya pelanggan telah merasakan penawaran atribut produk yang telah dilakukan Blackberry. Hal yang masih dianggap kurang baik dan perlu diperbaiki adalah kualitas produk dan fitur pada Handphone Blackberry.
3. Tingkat loyalitas konsumen Handphone Blackberry termasuk dalam kategori kurang baik. Artinya mereka kurang loyal terhadap produk Handphone Blackberry.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara atribut produk dengan loyalitas konsumen Handphone Blackberry di Kota Bandung dengan tingkat pengaruh yang kuat dengan arah hubungan yang positif. Ini berarti semakin meningkat

pelaksanaan atribut produk Handphone Blackberry maka semakin meningkat pula loyalitas konsumennya.

Dari pembahasan di Bab IV tentang tanggapan pelanggan akan pelaksanaan atribut produk pada Handphone Blackberry terdapat beberapa masalah, yaitu:

- a) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki kemampuan memuaskan kebutuhan pelanggan
- b) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki model internal yang lengkap sebagai pembeda dengan produk lain.
- c) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki penampilan produk sesuai dengan fungsinya.
- d) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki lambang atau logo sebagai identitas merek.
- e) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki bentuk kemasan yang baik
- f) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki tanda sebagai informasi produk
- g) Terdapat sejumlah konsumen yang belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki layanan garansi terhadap setiap produknya.

5.2 Saran

Pada bagian akhir ini, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan. Adapun saran-saran yang penulis ajukan antara lain:

- a) Guna menanggulangi permasalahan responden “belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki kemampuan memuaskan kebutuhan pelanggan”. Sebaiknya perusahaan secara berkala melakukan survey tentang kepuasan pelanggan.
- b) Guna menanggulangi permasalahan responden “belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki model internal yang lengkap sebagai pembeda dengan produk lain”. Sebaiknya perusahaan memunculkan pembeda yang unik dan penting bagi pelanggan, kemudian mensosialisasikannya.
- c) Guna menanggulangi permasalahan responden “belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki penampilan produk sesuai dengan fungsinya”. Sebaiknya perusahaan dalam segi tampilan pada produk perlu memperhatikan selera konsumen pada saat ini, kemudian perusahaan mensosialisasikan fungsinya.
- d) Guna menanggulangi permasalahan responden “belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki lambang atau logo sebagai identitas merek”. Sebaiknya pihak perusahaan mensosialisasikan identitas merek agar masyarakat luas lebih mengetahui juga mengenal produk dan merek Blackberry.

- e) Guna menanggulangi permasalahan responden “belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki bentuk kemasan yang baik”. Sebaiknya perusahaan mulai menggunakan kemasan kecil yang efisien dan menarik lalu mensosialisasikannya ke masyarakat..
- f) Guna menanggulangi permasalahan responden “belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki tanda sebagai informasi produk”. Sebaiknya perusahaan mensosialisasikan kepada konsumennya memberikan pemahaman identitas produk yang cukup penting untuk diketahui konsumen.
- g) Guna menanggulangi permasalahan responden ”belum merasakan Handphone merek Blackberry memiliki layanan garansi terhadap setiap produknya”. Sebaiknya pihak perusahaan memperhatikan kepuasan konsumen, bahwa perusahaan bertanggung jawab pada produk maupun pada kepuasan konsumen lalu mensosialisasikannya..