

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan kaca spion PT. Murakami Delloyd Indonesia, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas produk di PT. Murakami Delloyd Indonesia yang terdiri dari dimensi kinerja, fitur, kehandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan sudah berada dalam keadaan baik. Hal yang masih dianggap kurang baik perlu perbaikan adalah tingkat kehandalan.
2. Persepsi pelanggan tentang kualitas produk kaca spion PT. Murakami Delloyd Indonesia yang terdiri dari dimensi kinerja, fitur, kehandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan menurut sebagian besar pelanggan sudah baik. Hal yang masih dianggap kurang baik dan perlu perbaikan adalah tingkat kehandalan.
3. Loyalitas pelanggan PT. Murakami Delloyd Indonesia relatif sudah cukup baik, dimana konsumen sampai pada tahapan *customer* (pelanggan), dimana pada tahapan ini memberikan gambaran bahwa konsumen sudah melakukan pembelian ulang, namun konsumen masih ragu untuk tidak tergiur dengan produk dari perusahaan lain melihat pertimbangan harga dan kualitas produknya .

## b. Saran

1. Guna mengatasi permasalahan “Produk Kaca Spion PT. Murakami Delloyd Indonesia belum mempunyai kehandalan yang baik dimana masih ada beberapa produk yang rusak atau tidak berfungsi ketika sampai ditangan customer”. PT. Murakami Delloyd Indonesia harus melakukan pembagian tugas dibagian *quality control* dalam pengawasan proses produksi. Pembagian tugas dapat dilakukan dengan memberikan tanggung jawab kepada bagian *quality control*, selama proses penyediaan bahan baku sampai pada proses packaging. Selain itu proses *quality control* sendiri diperlukan kepala bagian untuk mengawasi kinerja staff *quality control*. Dengan pelaksanaan *quality control* yang baik maka produk yang rusak tidak akan sampai kekonsumen.
2. Guna mengatasi permasalahan “pelanggan PT. Murakami Delloyd Indonesia masih ragu apakah akan bertahan jika perusahaan lain memproduksi produk yang sama dengan kualitas yang sama namun harga lebih murah”. PT. Murakami Delloyd Indonesia harus lebih meningkatkan lagi kualitas supaya kualitas produk PT. MDI walaupun harga nya lebih mahal namun memiliki kualitas yang lebih bagus karena harga bisa menentukan kualitas.