

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kasus di atas maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Produk ELPIJI PT PERTAMINA masih kurang baik menurut persepsi konsumen, dikarenakan masih banyak konsumen yang menjawab Kurang Setuju pada kuesioner kualitas produk yang mengacu pada delapan dimensi kualitas.

#### **B. Saran**

Saran yang dapat penulis berikan dari kesimpulan yang dipaparkan di atas adalah:

1. Untuk mengatasi masalah ketidakpuasan konsumen atas produk ELPIJI yang dikarenakan berat bersih ELPIJI berkurang atau tidak sesuai dengan yang seharusnya ketika mereka melakukan pembelian berat bersih ELPIJI di *retail* maka diperlukan penyuluhan atau pengarahan dari Pertamina untuk agen dan APPEL supaya lebih bersih dalam berbisnis dan juga diperlukan pengawasan yang lebih ketat dan sistematis supaya berat bersih ELPIJI sesuai dengan ukuran yang sebenarnya.
2. Untuk mengatasi keluhan konsumen karena masih adanya tabung ELPIJI yang kurang berkualitas dan masih dipasarkan maka

pertamina harus Menambah anti karat untuk memperlambat karat pada tabung dan juga Pertamina harus rutin untuk melakukan pengecekan di APPEI maupun Agen supaya tabung yang sudah pudar warnanya dan berkarat segera di cat ulang dan diperbaiki.