

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa hipotesis penelitian terdapat hubungan positif antara atribut produk dengan kepuasan pelanggan *smartphone* smartfren andromax pada siswa SMK Negeri 31 Jakarta Pusat dapat dibuktikan. Hal ini dapat ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} = 6,760 > t_{tabel} = 1,68$, artinya semakin tinggi atribut produk maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, sebaliknya jika atribut produk rendah maka akan semakin menurunnya tingkat kepuasan pelanggan.

Persamaan regresi $\hat{Y} = 74,88 + 0,34X$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu atribut produk (variabel X), maka akan mengakibatkan kenaikan kepuasan pelanggan (variabel Y) sebesar 0,34 pada konstanta 74,88. Hubungan antara atribut produk dengan kepuasan pelanggan adalah linear dan signifikan dengan nilai regresi signifikan $F_{hitung} (45,70) > F_{tabel} (4,05)$ dan regresi linear $F_{hitung} (1,21) < F_{tabel} (2,05)$.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh atribut produk sebesar 49,83% dan sisanya sebesar 50,17 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti inovasi produk, kualitas produk dan citra merek.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas bahwa terdapat hubungan positif antara atribut produk dengan kepuasan pelanggan *smartphone* smartfren andromax pada siswa SMK Negeri 31 di Jakarta Pusat.

Hal ini membuktikan bahwa atribut produk merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa PT.Smartfren Telekom Tbk, harus dapat meningkatkan tingkat kepuasan kepada para pelanggannya. Sebaiknya PT. Smartfren Telekom Tbk yang merupakan produsen *smartphone* Smartfren Andromax harus menetapkan harga smartfren andromax yang kompetitif tanpa mengesampingkan kualitas produk smartfren andromax itu sendiri, karena dengan menentukan harga yang terjangkau dengan kualitas produk yang baik maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.

Hal tersebut diutarakan karena berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel atribut produk yang memiliki skor tertinggi yaitu indikator harga sebesar 25,52%. Sedangkan, presentase terendah pada indikator fitur produk sebesar 24,35%.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan *smartphone* Smartfren Andromax adalah:

1. Perusahaan *smartphone* smartfren andromax agar dapat meningkatkan kepuasan para pelanggannya yaitu dengan meningkatkan kinerja perusahaan agar mampu menciptakan atribut produk yang menarik dan berkualitas. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menciptakan fitur produk yang menarik dan inovatif untuk setiap produk yang diproduksi, seperti

menciptakan desain smart yang mengikuti trend dan menentukan ukuran *smartphone* yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Bagi masyarakat khususnya siswa SMK Negeri 31 Jakarta yang menjadi subyek penelitian ini, harus mampu menilai atribut produk yang baik agar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.