

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

- a. Tingkat kepuasan konsumen Sepatu Damelia Lampung dengan menggunakan metode IPA menunjukkan hasil bahwa :

Kuadran A

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

1. Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1 tahun
2. Kondisi sepatu yang dijual lebih baik dari sepatu lainnya
3. Jaminan garansi 30 Hari
4. Sepatu Damelia memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi sepatu
5. Sepatu Damelia memiliki keistimewaan dibandingkan dengan sepatu lainnya
6. Model sepatu Damelia banyak variasinya
7. Sepatu Damelia memiliki daya tarik bagi konsumen

Kuadran B

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bisa dipertahankan oleh Sepatu Damelia Lampung. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

1. Sepatu yang ditawarkan oleh Damelia dapat memuaskan konsumen
2. Sepatu Damelia bisa dipakai oleh usia 50 tahun
3. Kemudahan dalam mendapatkan produk

4. Keramahtamahan karyawan di Damelia Lampung
5. Jika terjadi complain terhadap produk, perusahaan menanggapi dengan cepat dan tepat

Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh Sepatu Damelia Lampung. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

1. Sepatu Damelia menawarkan produk dengan harga terjangkau
2. Kemasan yang digunakan Damelia menarik

Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh pelanggan Sepatu Damelia Lampung. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

1. Sepatu Damelia nyaman saat dipakai
2. Kualitas sepatu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen
3. Damelia Lampung melayani pembelian online untuk luar Daerah/Kabupaten

- b. Tingkat kepuasan konsumen Sepatu Damelia Lampung dengan menggunakan metode CSI menunjukkan angka sebesar 84,4% yang artinya berdasarkan tabel nilai termasuk dalam rentang nilai CSI diantara 0,81-1,00 yang berarti bahwa konsumen Sepatu Damelia Lampung sangat puas atas kinerja perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan Sepatu Damelia Lampung, maka disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Sepatu Damelia harus meningkatkan kinerja sepatu agar lebih dari 1 tahun

2. Sepatu Damelia harus meningkatkan kondisi sepatu yang dijual agar lebih baik dari sepatu lainnya
3. Sepatu Damelia harus mempertahankan jaminan garansi 30 Hari
4. Sepatu Damelia harus meningkatkan kualitas agar sesuai dengan spesifikasi sepatu
5. Sepatu Damelia harus menambahkan keistimewaan pada produknya
6. Model sepatu Damelia harus banyak variasinya
7. Sepatu Damelia harus meningkatkan daya tarik produk bagi konsumen

Berdasarkan hasil uji IPA dan CSI tingkat kinerja dan tingkat harapan dengan menggunakan diagram kartesius bahwa kepuasan tingkat kinerja responden sudah menyatakan sangat puas dan harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi produk yang akan diperjual belikan agar konsumen dapat dengan mudah mencari sesuai dengan keinginan mereka.