

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Ekuitas Bandung), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan garis kontinum untuk variabel Diferensiasi Produk dalam pengumpulan data dari 97 responden skor totalnya adalah 8127 yang berada di interval 7449.6 sampai 8497.2 dan termasuk kategori baik. Berarti sebagian besar responden dominan setuju bahwa diferensiasi produk yang dilakukan oleh iPhone sudah sesuai bahkan melebihi ekspektasinya. Hal tersebut diindikasikan pada kemudahan pengoperasian, ukuran produk yang berbeda dengan produk lainnya, sistem operasi, pengembangan fitur aplikasi, kesesuaian produk dengan aktivitas sehari-hari, kesuaian harga dengan kualitas, umur produk, kekuatan produk, keragaman model, kenyamanan *touchscreen*, persepsi *image exclusive*, dan status sosial. Namun beberapa responden berpendapat bahwa baterai iPhone cepat habis, ini berarti masih ada kekurangan dari *smartphone* iPhone tersebut.
2. Berdasarkan garis kontinum untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dalam pengumpulan data dari 97 responden skor totalnya adalah 2653 yang berada di interval 2483.2 sampai 2832.4 dan termasuk kategori

baik. Berarti sebagian besar responden merasa puas dengan produk iPhone. Hal tersebut diindikasikan pada daya tahan, kualitas, kepercayaan diri, dan pelayanan *store* Apple. Namun beberapa responden mengeluhkan tentang pelayanan *store* Apple yang kurang baik dalam melayani konsumennya.

3. Dari keseluruhan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh atau hubungan yang signifikan antara diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk iPhone ditunjukkan oleh hasil analisis regresi. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa diferensiasi produk memiliki korelasi yang sangat kuat dengan pengaruh sebesar 71,74% sedangkan sisanya sebesar 28,26% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati penulis.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang sudah dikemukakan mengenai Diferensiasi Produk *smartphone* iPhone masih ada satu dimensi yang masuk kategori cukup yaitu dimensi daya tahan. Apple Inc. harus bisa meningkatkan daya tahan baterai *smartphone* iPhone agar konsumen puas menggunakan produk tersebut.
2. Kepuasan pelanggan terhadap produk *smartphone* iPhone masuk dalam kategori baik, namun masih ada beberapa responden yang mengeluhkan tentang pelayanan *store* Apple. Apple Inc. harus bisa

meningkatkan pelayanan *store* Apple dengan cara membuat program khusus untuk pelanggan setia atau mempercepat pelayanan agar pelanggan merasa lebih puas ketika masuk ke dalam *store* tersebut.

3. Perusahaan sebaiknya mampu memanfaatkan diferensiasi produk yang sudah terbentuk pada konsumen yaitu bentuk, *design*, fitur, dan mutu kesesuaian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga konsumen tidak pindah ke merek lain.

