

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Flexiphone* secara keseluruhan menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas terhadap *flexiphone* dengan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 89,60%
2. Atribut-atribut yang membedakan antara responden puas dengan tidak puas yaitu Kemampuan sinyal , Ruang kantor layanan bersih , Jumlah kantor layanan memadai  
Dari 3 atribut diatas, atribut yang paling membedakan adalah atribut jumlah kantor layanan memadai dan atribut pembeda yang terkecil adalah kemampuan sinyal
3. Responden laki-laki yang menyatakan tidak puas sebanyak 47 orang, sedangkan responden wanita sebanyak 22 orang. Responden laki-laki yang menyatakan puas sebanyak 27 orang, sedangkan responden wanita sebanyak 22 orang.
3. Hasil analisis deskripsi dengan menggunakan diagram kartesius, elemen kualitas yang perlu diperbaiki yaitu kemampuan sinyal , kejernihan suara saat menerima telpon , kejernihan suara saat menelpon , jangkauan luas, pihak operator tanggap menyelesaikan masalah , kepedulian operator dalam memberikan informasi , dapat kirim dan menerima SMS .

## **6.2. Saran**

Dengan adanya analisa diagram kartesius maka sebaiknya pihak telkom melakukan perbaikan pada elemen kemampuan sinyal bagus, kejernihan suara saat menerima telpon bagus, kejernihan suara saat menelpon bagus, jangkauan luas, pihak operator tanggap menyelesaikan masalah , kepedulian operator dalam memberikan informasi baik , dapat kirim dan menerima SMS .Atribut-atribut tersebut perlu diperhatikan karena harapan konsumen tinggi sedangkan kualitas aktual yang didapat rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Azwar, Saifuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas, Cetakan Pertama*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (Millenium Edition). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Maholtra, Nares K., 1999, *Markjeting Research: An Aplied Orientation*, Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Santoso, S dan Tjiptono, Fandy., 2001, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

**[www.telkom.com](http://www.telkom.com)**

**[www.jawapost.com](http://www.jawapost.com)**