

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Fitur Produk, *Personal Selling* dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Vivo” maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil uji parsial dapat dikatakan bahwa variabel fitur produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu secanggih canggih fitur dari sebuah produk tidak memiliki kaitan terhadap penggunaanya karena hal ini bergantung pada kapasitas yang terdapat pada *smartphone* tersebut.
2. Berdasarkan hasil uji parsial dapat dikatakan bahwa variabel *personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan jika para sales tidak baik dalam memberikan layanan kepada konsumen maka konsumen akan merasa kurang puas ketika melakukan pembelian, maka dari itu setiap sales harus dapat menjelaskan detail produk yang di jual dengan sebenarnya.
3. Berdasarkan hasil uji parsial dapat dikatakan bahwa variabel desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu setiap desain produk terkhusus produk Vivo harus memiliki desain yang sudah *upgrade* dan harus memiliki tipe

dengan versi terbaru.

4. Berdasarkan hasil uji secara simultan dapat dikatakan bahwa variabel fitur produk, *personal selling* dan desain produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan jika konsumen merasa kurang puas akan berdampak pada penurunan penjualan dan konsumen akan memberikan penilaian kurang baik kepada produk Vivo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan sebelumnya maka, saran peneliti terhadap:

1. Dari hasil uji statistik deskriptif terdapat nilai rata rata yang terkecil dari variabel fitur produk yakni terdapat pada pernyataan fitur yang tersedia pada *smartphone* Vivo pada fitur kamera cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan penggunaanya responden paling banyak menjawab tidak setuju dan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 2,93. Penyebab dari rendahnya nilai rata-rata yang diperoleh karena kualitas dari camera yang terdapat pada *Smartphone* Vivo masih rendah dan kualitas dari kamera masih buruk, sehingga hal ini harus perlu pembenahan yang dilakukan agar kualitas kamera lebih bagus lagi.
2. Dari hasil uji statistik deskriptif pada variabel *personal selling* diperoleh nilai rata-rata yang paling rendah yakni pada pernyataan para sales cukup responship terhadap keluhan yang di sampaikan oleh konsumen responden yang paling dominan menjawab setuju sehingga

dalam hal ini dapat dikatakan bahwa tidak semua sales yang cukup responship, maka dari itu setiap sales harus mampu menangani keluhan konsumen secara cepat dan tepat agar konsumen dapat memberikan penilaian positif terhadap pihak Vivo.

3. Dari hasil uji statistik deskriptif pada variabel desain produk diperoleh nilai rata rata yang paling rendah yang pada pernyataan karakteristik produk Vivo sangat mendukung kemampuan penggunaanya dan juga desain yang bagus sebanding dengan kualitas yang ditawarkan dan responden yang dominan menjawab tidak setuju. Penyebab dari tidak sebandingnya kualitas yang ditawarkan kepada konsumen mengenai karakteristik produk Vivo adalah dikarenakan desain dari Vivo kebanyakan tidak sesuai dengan keinginan pasar yang dimana pangsa pasar menginginkan kualitas produk yang mumpuni dan *Smartphone* yang dimodrenisasi. Maka dari itu pihak perusahaan harus mampu *mengupgrade* produk *smartphone* secara berkala dan mempertimbangkan agar produk yang di pasarkan di pasaran sesuai dengan keinginan konsumen.
4. Dari hasil uji statistik deskriptif pada variabel kepuasan pengguna yang dimana diperoleh nilai rata rata yang paling rendah terdapat pada pernyataan kualitas pelayanan dan pengelolaan dilakukan dengan baik responden yang paling dominan menjawab tidak setuju yang berarti pelayanan yang diberikan pihak Vivo kepada konsumen masih kurang baik dan maka dari itu jika pihak Vivo mendapatkan penilaian kepuasan

yang baik dari konsumen maka pihak Vivo harus segera memperbaiki layanannya kepada konsumen.