

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Hasil analisis data kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut Surat Kabar Harian Bernas Yogyakarta secara umum adalah memuaskan, maka hipotesis pertama diterima dan hasil analisis urutan tingkat kinerja dan kepentingan konsumen bahwasanya isi berita yang paling tinggi tingkat kepuasan konsumen didalam membaca Surat kabar harian bernas Yogyakarta, yang berarti hipotesis yang kedua juga diterima.

1. Dengan menggunakan metode *importance-performance analysis*, maka atribut pemuas dari surat kabar harian bernas Yogyakarta yang meliputi harga surat kabar yang terjangkau sesuai dengan daya beli konsumen, harga yang disesuaikan dengan kualitas produk, harga yang lebih murah dari surat kabar lainnya, jenis kertas yang digunakan, kualitas cetakan, tata letak berita dan gambar, isi berita yang lengkap seimbang dan actual, isi berita sesuai dengan fakta, isi berita dengan liputan local nasional dan internasional yang memadai, isi berita dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, pelayanan terhadap kritik dan saran, pelayanan dalam kemudahan konsumen mendapatkan surat kabar, dan tanggapan perusahaan terhadap kritik dan saran, bahwasanya atribut-atribut tersebut menunjukkan kepuasan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio kesesuaian yang dicapai lebih dari 100%. Namun untuk atribut-

atribut meliputi Harga surat kabar yang disesuaikan dengan kuantitas jumlah halaman, jumlah halaman surat kabar sendiri, serta ketepatan waktu terbit menunjukkan indikasi bahwa konsumen merasa kurang puas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio kesesuaian yang dicapai kurang dari 100%.

2. Dari hasil keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut sutra kabar harian bernas secara keseluruhan menunjukkan bahwa konsumen merasa puas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio kesesuaian yang dicapai lebih dari 100, yaitu sebesar 101%.
3. Dari diagram kartesius kita dapat menempatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut surat kabar harian bernas kedalam:
 - a. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Surat kabar harian bernas Yogyakarta dengan prioritas penanganan utama/ tinggi oleh perusahaan (kuadran A). Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepentingan yang tinggi dengan kinerja yang rendah dari atribut harga surat kabar harian bernas Yogyakarta dari rata-rata kepentingan dan kinerja Surat kabar harian bernas Yogyakarta secara keseluruhan.
 - b. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen pembaca surat kabar harian bernas Yogyakarta yang kinerjanya perlu dipertahankan oleh perusahaan (kuadran B) adalah isi berita surat kabar. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepentingan dan kinerja factor isi berita surat kabar lebih besar dari rata-rata kepentingan dan kinerja Surat kabar harian

bernas Yogyakarta secara umum dibandingkan dengan atribut atribut yang lainnya.

- c. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut SKH Bernas dengan prioritas penanganan rendah oleh perusahaan (kuadran C) adalah Produk fisik Surat Kabar, dan Pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kepentingan dan kinerja faktor Produk fisik Surat Kabar, dan Pelayanan. lebih kecil dari rata-rata kepentingan dan kinerja Surat Kabar Harian Bernas secara umum.
4. Dari faktor-faktor diatas bahwa atribut isi berita yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam memilih surat kabar harian bernas karena dari segi kepentingan dan kinerjanya diatas dari rata rata kepentingan dan kinerja atribut-atribut secara keseluruhan

II. Saran

Dari hasil penelitian ini penulis mencoba memberikan beberapa saran mungkin dapat digunakan sebagai masukan atau pertimbangan bagi SKH Bernas dalam usahanya untuk memuaskan konsumennya. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan perlu melakukan perbaikan terhadap beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Harga yang murah menyesuaikan jumlah halaman atau menambah jumlah halaman dengan harga yang terjangkau oleh konsumen dengan tidak

mengabaikan beban produksi untuk kelanjutan usaha surat kabar dengan berita yang masih aktual dengan kualitas produk yang tinggi

- b. Dengan mengembangkan produk fisik Surat kabar, misal menambah jumlah halaman, memperbaiki kualitas produk, lay out surat kabar, jenis kertas, cetakan untuk menarik konsumen untuk menciptakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap surat kabar Bernas, dll.
- c. Isi berita menduduki peringkat tertinggi dalam hal kepuasan konsumen, dan mendapat tanggapan yang baik dari konsumen. Hal ini harus tetap dipertahankan dan dijaga kualitasnya dengan baik, dengan isi berita yang benar-benar menjadi keinginan dan yang menjadikan kepuasan bagi konsumen itu sendiri menikmati isi berita dalam surat kabar Bernas.
- d. Meningkatkan pelayanan kepada konsumen, yaitu dengan waktu terbit dan sampainya SKH Bernas pada Konsumen yang teratur, sehingga konsumen tidak menunggu datangnya surat kabar terlalu lama yang dampaknya akan mengecewakan konsumen itu sendiri, serta pelayanan-pelayanan yang lain. Kalau hal-hal seperti itu diperhatikan maka konsumen merasa diperhatikan dan konsumen tidak akan meninggalkan tetap membaca Surat Kabar Harian Bernas karena n konsumen merasakan kepuasan yang tinggi terhadap sesuatu yang ditawarkan perusahaan.