

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan dari penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai *gap* menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan perusahaan Rumah Mesin masih belum memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan sehingga perlu adanya perbaikan. Untuk mencapai kepuasan konsumen, ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan seperti pemberian garansi produk mesin, keamanan produk mesin, keamanan pengiriman produk, ketersediaan produk mesin yang bervariasi, perusahaan tidak akan pernah sibuk (mengabaikan) respon dari pelanggan.
2. Dalam memasarkan produknya, perusahaan Rumah Mesin menggunakan strategi berikut ini untuk meningkatkan daya saing:
 - a. Segmentasi, dimana Rumah Mesin mempunyai sebelas segmen *customer*.
 - b. Target pasar, secara khusus Rumah Mesin berusaha untuk memenuhi permintaan dari segmen ke-1 dan segmen ke-7. Kedua segmen tersebut mempunyai *customer value* yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan perusahaan.
 - c. Posisi Pasar, Bentuk *positioning* yang dapat diambil perusahaan Rumah Mesin adalah menjadikan perusahaan yang unggul dalam menciptakan produk yang bermutu tinggi dengan pelayanan yang prima.

6.2. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya pengukuran kualitas produk dan layanan yang dilakukan secara periodik dan terus menerus agar selalu dapat dilihat perubahan harapan dan persepsi kinerja konsumen dari waktu ke waktu terhadap kualitas produk dan layanan yang ada sebagai bahan evaluasi perusahaan CV Rumah mesin.
2. Perusahaan tidak hanya bergantung pada sisi fungsional produk dan layanan, akan tetapi bisa beralih pada sisi emosional dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumen.
3. Perusahaan dapat meningkatkan jumlah kapasitas produksi sehingga mampu memenuhi permintaan segmen pasar dalam jumlah pesanan besar.