

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat diberikan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Hasil analisis secara deskriptif menggambarkan bahwa nilai rata-rata capaian indikator variabel kualitas produk adalah baik, nilai rata-rata capaian indikator variabel kualitas pelayanan adalah baik. Artinya kedua variabel bebas yakni kualitas produk dan kualitas pelayanan akan menentukan komplain pelanggan *Orange TV* pada CV Asfa Kupang.
2. Hasil analisis regresi linier berganda terhadap variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dianggap konstan. Artinya jika kualitas produk dan kualitas pelayanan semakin meningkat maka komplain akan semakin menurun.
3. Hasil uji statistik t terhadap variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komplain pelanggan. Hasil uji statistik F terhadap variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan, di mana secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komplain pelanggan produk *Orange TV* pada CV Asfa Kupang.
4. Hasil analisis data koefisien determinasi (R^2) yaitu 0,562 yang berarti kontribusi atau sumbangan dari kedua variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) terhadap komplain pelanggan *Orange TV* pada CV Asfa

Kupang sebesar 56,20%, sedangkan sisanya sebesar 43,80% adalah kontribusi dari variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengurangi komplain pelanggan, *Orange TV* perlu meningkatkan kualitas produk yang telah diterima komplain dari pelanggan melalui CV. Asfa, dan selanjutnya CV. Asfa memberitahukan hasil komplain pelanggan tersebut kepada produsen *Orange TV*.
2. Untuk mengurangi komplain pelanggan, CV Asfa perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat, sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Nurul. 2012. **Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan HUMAS Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati**. Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320382-S-Nurul%20Afriani.pdf>
- Desvira, Dwitri. 2012. **Kriptografi pada Layanan TV Berbayar (Pay TV)**. Makalah Program Studi Teknik Informatika. Institut Teknologi Bandung. Bandung. <http://informatika.stei.itb.ac.id/~rinaldi.munir/Matdis/2011-2012/Makalah2011/Makalah-IF2091-2011-107.pdf>
- Dewanti, Retno. 2012. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan**. Studi Kasus di PT. CRC. *Binus University*. Jakarta. <http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&vedCCgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.distrodoc.com>
- Ghozali, Imam. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS**. Cetakan keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Husein, Umar. 2004. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis Bisnis**. Cetakan ke 6. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin. 2009. **Marketing Management, 13th**. Pearson Education, Inc. New Jersey, Bob Sabran (Penerjemah). 2009, Manajemen Pemasaran, Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Narimawati, Umi. 2008. **Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi**. Agung Media: Bandung. http://jbptunikompp-gdl-alimuktini-22497-5-unikom_-i.pdf
- Nugraha, Yandi. 2012. **Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice**. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Indonesia. Depok. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20318206-S-Yandi%20Nugraha.pdf>
- Oktaviani, Eva. 2011. **Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang**. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Yogyakarta. http://repository.upnyk.ac.id/1546/1/SKRIPSI_EVA.pdf
- Riduwan, 2004. **Metode dan Teknik Menyusun Thesis**. Alfabeta: Bandung.

- Setyanto, Anggoro. 2010. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain.** Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Sebelas Maret Surakarta. <http://eprints.uns.ac.id/4713/1/143171208201002371.pdf>
- Sugiyono, 1999. **Statistika Untuk Penelitian.** Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2006, **Statistika Untuk Penelitian**, Cetakan Ketujuh. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasaran**, Edisi 3. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa.** Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Wulandari, Nur. 2013. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.** Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang. [http://eprints.undip.ac.id/27622/1/full_teks\(r\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/27622/1/full_teks(r).pdf)
- www.cvasfa.blogspot.com