

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan perancangan dan pembuatan aplikasi pengukuran tingkat kepuasan dengan pendekatan *importance-performance analysis*, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Aplikasi yang dibangun merupakan aplikasi yang dapat membantu kegiatan riset pemasaran, khususnya dalam rangka mengetahui dan menindaklanjuti hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang bersangkutan, mulai dari desain riset, pembuatan instrumen pengumpulan data, pengolahan data hasil riset dan penyajian laporan dalam bentuk *display monitor* dan *hardcopy*.
- b. Riset pendahuluan dilakukan pada tanggal 5 Nopember 2004 sampai dengan 6 Nopember 2004 dengan sampel sebanyak 43 responden, menunjukkan bahwa terdapat 17 atribut yang menurut pelanggan paling penting dari 30 atribut yang sebelumnya diajukan dengan indeks reliabilitas sebesar 0.835001.
- c. Riset kepuasan pelanggan dilakukan pada tanggal 28 Nopember 2004 sampai dengan 30 Nopember 2004 dengan sampel sebanyak 120 responden. Posisi atribut-atribut dimensi mutu dan peningkatan pada analisa kuadran adalah: Satisfiers (Rasa tidak berubah setelah lama disimpan -0,24%), Performance Factors of High Importance (Kelembutan Coklat 1,71%, Cream tahan lama 1,04%), Performance Factors of Low Importance (Bentuk kemasan yang tertutup sempurna -1,36%), Dissatisfiers (Isi yang penuh -0.25%).

- d. Penggunaan *importance-performance analysis* (IPA) mempunyai banyak variasi, yang menyebabkan timbulnya permasalahan dalam melakukan fungsi pengukuran tingkat kepuasan, oleh karena adanya inkonsistensi pada hasil IPA yang timbul pada saat konstruksi skala karena perbedaan penggunaan *cross-hair* (pemisah kuadran) yang melibatkan penggunaan *actual means* (mean data sebenarnya) dengan *scale means* (mean skala) dimana dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda-beda; disamping itu IPA juga menyediakan pengetahuan yang terbatas mengenai kinerja produk atau jasa.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan oleh penulis berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Metode yang digunakan dalam melakukan identifikasi dimensi-dimensi kualitas masih tergolong sederhana dengan penggunaan Uji Cochran Q, yang dapat dikembangkan dengan melakukan *Factor Analysis*.
- b. Aplikasi dapat dikembangkan dengan menambahkan diagnosis masalah klasik dalam melakukan regresi linier berganda, seperti *outliers*, *multicolinearity*, dan asumsi-asumsi (linier, varian yang konstan, residual berdistribusi normal, residual independen) dan transformasi untuk memperbaikinya, misalnya dengan *ACE Algorithm*.
- c. Banyaknya aplikasi yang diperlukan dalam suatu riset pemasaran memungkinkan dibentuknya suatu aplikasi yang terintegrasi sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan, mengingat bagian pemasaran merupakan mata tombak dari keberhasilan suatu organisasi yang berorientasi keuntungan (profit).