

BAB V

Simpulan dan Saran

5.1. Simpulan

Simpulan yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil dari 52 kuesioner menunjukkan bahwa ada 5 (lima) jenis komplain yaitu *Camera* (34,6%), *Network* (25,0), *Power Supply* (15,4%), *DVR* (13,5%), *PC* (11,5%).
2. Analisis Pareto menunjukkan bahwa jenis komplain yang berasal dari *camera* dan *network* memiliki presentase komplain yang terbesar, sehingga kedua jenis komplain tersebut disimpulkan sebagai penyebab utama atas terjadinya komplain lainnya .
3. Uji statistik ANOVA pada $\alpha = 0,05$ menunjukkan F Uji (79,363) yang lebih besar dari alpha (SIG), artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima maka skor rata-rata penanganan komplain pada periode 2012 lebih baik dibandingkan penanganan komplain pada periode 2011 .

5.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Agar dapat mengurangi atau mengatasi komplain-komplain yang ada, perusahaan harus dengan baik memperbaiki kualitas produk *camera* dan *network* nya dan tentunya juga dengan pelayanannya. Peningkatan kualitas berdampak pada kenaikan harga kira-kira sebesar 10% (survey bulan Januari 2013) tetapi daya tahan produk lebih baik menjadi 1-2 tahun lebih lama. Bila hal ini dikomunikasikan dengan baik

ke calon pelanggan maka hal-hal yang harus dijaga agar mereka mau tetap menggunakan produk-produk Secure One adalah dengan memberikan penjelasan penambahan kualitas (peningkatan daya tahan) produk adalah 33% (3 tahun menjadi 4 tahun). Bila dibandingkan dengan kenaikan harga yang sebesar 10% maka manfaat tambahan produk baru yang diperoleh calon konsumen adalah 3,3 kali (33% : 10%). Cara ini diharapkan dapat mendukung agar calon konsumen untuk membeli produk *PT. Secure One*.

2. Untuk mendukung saran pertama perusahaan tentunya harus memberikan jaminan (garansi) agar pelanggan dapat lebih percaya dan merasa aman bila membeli produk *PT. Secure One*, dan juga memberikan *training* sebelum membeli produk dan *training* sesudah membeli produk agar calon pembeli mengerti tentang produk dan cara pemakaiannya. Perusahaan juga akan memberikan kunjungan secara berkala kepada konsumennya yang bertujuan untuk memeriksa apakah ada kendala dalam pemakaian dan apakah produk yang telah dipakai mengalami kecacatan.