

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Orang Dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari analisis deskriptif pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa:
 - a. Tanggapan pendengar mengenai Kualitas Produk Hits Unikom Radio termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasari pada masing – masing dimensi, dimensi tertinggi ada pada *Durability* (Daya Tahan) dan dimensi terendah ada pada *Esthetic* (Estetika).
 - b. Tanggapan pendengar mengenai Promosi di Hits Unikom Radio termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasari pada masing – masing dimensi, dimensi tertinggi ada pada *Personal Selling* dan dimensi terendah ada pada *Sales Promotion*.
 - c. Tanggapan pendengar mengenai Orang/*People* di Hits Unikom Radio termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasari pada masing – masing dimensi, dimensi tertinggi ada pada Sikap sedangkan dimensi terendah ada pada Kompetensi.
 - d. Tanggapan pendengar mengenai Proses di Hits Unikom Radio termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasari pada masing –

masing dimensi, dimensi tertinggi ada pada Prosedur Resolusi sedangkan dimensi terendah ada pada Prosedur Perolehan Jasa.

- e. Tanggapan pendengar mengenai Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasari pada masing – masing dimensi, dimensi tertinggi ada pada Rekomendasi sedangkan dimensi terendah ada pada Perasaan Puas.
2. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio. Artinya, semakin baik kualitas produknya maka semakin puas para pendengar mendengarkan program siaran di Hits Unikom Radio.
3. Promosi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio. Artinya semakin baik promosi yang dilakukan oleh Hits Unikom Radio semakin puas dan semakin diketahui program siaran yang ada di Hits Unikom Radio oleh para pendengar.
4. Orang/*People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio. Artinya, semakin baik orang/*people* yaitu para penyiar maka semakin puas dan semakin ingin lebih berinteraksi para pendengar dengan penyiar Hits Unikom Radio.
5. Proses berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio. Artinya, semakin baik proses yang ada di Hits Unikom Radio maka semakin puas para pendengar terhadap Hits Unikom Radio.
6. Secara simultan Kualitas Produk, Promosi, Orang/*People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio. Artinya semakin baik

Kualitas Produk, Promosi, Orang/People dan Proses maka semakin puas para pendengar terhadap Hits Unikom Radio.

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Orang Dan Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio yaitu sebagai berikut:

1. Untuk Kualitas Produk Hits Unikom Radio, sebaiknya membuat program siaran atau kegiatan yang lebih seru inovatif dan kreatif agar tercipta interaksi yang baik dari pendengar kepada penyiar. Dibalik itu, sebagai salah satu stasiun radio terbaik di Kota Bandung, Hist Unikom Radio dapat memaksimalkan lagi pengemasan atau tema iklan yang dapat mengoptimalisasi produk dari pengiklan
2. Untuk Promosi Hits Unikom Radio, sebaiknya Hits Unikom Radio bisa mengemas dan memperbanyak program siaran yang berisi dengan kuis atau *give away* agar para pendengar mau mendengarkan sekaligus mengikuti program siaran yang memberikan kuis atau *give away*. Promo ini dimaksudkan untuk terus mempertahankan jumlah pendengar, jumlah *engagement* sosial media Hits Unikom Radio
3. Untuk Orang/People di Hits Unikom Raido, sebaiknya para penyiar bisa diberikan lagi pelatihan atau evaluasi mengenai pembawaan siaran dan penyampaian informasi dengan mendetail agar pendengar merasa bahwa para penyiar sudah handal pada bidangnya.

4. Untuk Proses di Hits Unikom Radio, sebaiknya Hits Unikom Radio bisa menjawab dan menangani masalah pendengar secara ringkas dan tuntas.
5. Untuk Kepuasan Pelanggan Hits Unikom Radio, sebaiknya Hits Unikom Radio lebih meningkatkan lagi kualitas dan memberikan inovasi terbaru dalam setiap program, pelaksanaan promosi, meningkatkan kualitas penyiar dan proses yang ada di Hits Unikom Radio.