

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kepuasan konsumen akhir (studi kasus Kabupaten Banyuwangi) terhadap pupuk nonsubsidi Phonska Plus yang digolongkan menjadi empat variabel yaitu, kualitas produk, harga, kualitas layanan dan kepuasan konsumen memiliki peran yang besar terhadap kepuasan konsumen pada pupuk nonsubsidi Phonska Plus. Hal ini dibuktikan dari hasil survei kuesioner mengenai analisis faktor kepuasan konsumen akhir pada pupuk nonsubsidi Phonska Plus PT Petrokimia Gresik (studi kasus Kabupaten Banyuwangi) terhadap 100 orang responden yang menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 100 orang konsumen akhir pupuk nonsubsidi Phonska Plus PT Petrokimia Gresik (studi kasus Kabupaten Banyuwangi) memiliki hasil yang baik, dapat dibuktikan dengan banyaknya responden yang memilih setuju yang menandakan kepuasan konsumen dalam pemakaian pupuk nonsubsidi Phonska Plus PT Petrokimia Gresik.
2. Faktor yang membuat konsumen merasa puas terhadap pupuk nonsubsidi Phonska Plus PT Petrokimia Gresik dibagi menjadi empat faktor yaitu:
 - a. Kualitas produk

Kualitas produk pada pupuk nonsubsidi Phonska Plus memiliki respon yang baik, dan sudah memenuhi kepuasan konsumen. Pupuk nonsubsidi Phonska Plus memiliki kualitas produk yang bagus bersih dari kotoran karena PT Petrokimia Gresik selalu menjaga kualitas produk mereka tetap bersih, kualitas kantong yang tidak mudah rusak yang terbuat dari kantong rafia berlapis iner didalamnya, desain dan warna kantong yang menarik menunjukkan diferensiasi produk pupuk nonsubsidi Phonska Plus dan pupuk subsidi Phonska, dan produk

yang memiliki banyak manfaat di bidang pertanian membantu petani untuk mendapatkan hasil panen yang berlebih.

b. Harga

Dari segi harga konsumen merasa puas dengan pupuk nonsubsidi Phonska Plus karena harga sebanding dengan kualitas yang diberikan. Produk yang terjangkau dan sebanding dengan kualitas yang diberikan dibuktikan dengan harga produk kemasan yang dijual Rp8.000 per kg dan Rp400.000 per 50 kg. Dengan harga tersebut sebanding dengan manfaat yang diberikan seperti meningkatkan jumlah dan mutu hasil panen, meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan pupuk, dan mengandung unsur sulfur dan zink yang diperlukan tanaman.

c. Kepuasan Konsumen

PT Petrokimia Gresik sangat memperhatikan sekali kepuasan konsumen pada produk yang mereka jual seperti pupuk nonsubsidi Phonska Plus. Dari segi manfaat yang dihasilkan dari pupuk nonsubsidi Phonska Plus mengandung zat yang dibutuhkan oleh tanaman sehingga dapat menambah hasil panen. Kualitas dan pelayanan yang baik juga sangat diperhatikan demi kepuasan konsumen, pengiriman tepat waktu dan pemberian informasi cara penggunaannya mempermudah konsumen untuk menggunakannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya responden memilih jawaban setuju pada sebaran kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dan pupuk nonsubsidi Phonska Plus telah sesuai dengan harapan mereka.

4.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen terhadap PT Petrokima Gresik menjadi lebih baik lagi. adapun saran-saran yang diberikan sebagai berikut:

1. PT Petrokimia Gresik perlu melakukan adanya riset ulang untuk mengetahui sejauh apakah manfaat yang diberikan pupuk nonsubsidi Phonska Plus, dari riset tersebut dapat diketahui apakah manfaat pupuk nonsubsidi sudah optimal penggunaannya terhadap konsumen.
2. PT Petrokimia Gresik diharapkan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaatnya, sehingga konsumen akan merasa puas karena harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dihasilkan pada hasil pertanian mereka.
3. PT Petrokimia Gresik diharapkan melakukan upaya edukasi terhadap pupuk nonsubsidi Phonska Plus terhadap kelompok tani, mengingat produk pupuk nonsubsidi Phonska Plus masih tergolong baru. Dengan layanan seperti ini konsumen akan merasa puas karna kualitas yang diberikan sangat bermanfaat.
4. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan terhadap PT Petrokimia Gresik dan dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya.