

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas dan kepuasan pelanggan produk Semen Gresik tipe *Portland Composite Cement (PCC)* di wilayah Kabupaten Lamongan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Kualitas Produk Semen Gresik tipe *Portland Composite Cement (PCC)* menurut pelanggan memiliki nilai rata-rata 3,10 dari 10 indikator pertanyaan yang diisi oleh 100 responden yang berada di wilayah kabupaten Lamongan masuk kedalam kategori baik, yang mana dapat dinyatakan bahwa Semen Gresik memiliki kualitas fisik yang baik dan memuaskan, namun dapat juga ditingkatkan lagi supaya pelanggan semakin puas dan tidak berpindah ke produk lain. Dari segi *packaging* pelanggan merasa bahwa kantong Semen Gresik tergolong kuat dan bersih, pelanggan juga merasa puas dengan kandungan zat yang tercampur dalam Semen Gresik tipe *Portland Composite Cement (PCC)*, menurut pelanggan Semen Gresik memiliki tingkat kering yang sangat cepat, daya rekat yang cukup baik, dan hasil akhir bangunan yang tidak mudah retak, pelanggan juga merasa bahwa penggunaan dari Semen Gresik tergolong mudah dan dapat menghemat penggunaan karena Semen PCC merupakan semen yang paling halus diantara semen lainnya. Tetapi sebagian dari mereka ada yang merasa kurang puas dengan pernyataan Semen Gresik tidak mudah membatu saat disimpan. Hal ini menandakan bahwa Semen Gresik tipe *Portland Composite Cement (PCC)* yang mereka gunakan mudah membatu, itu juga bisa dikarenakan jangka waktu penyimpanan semen, kondisi ruangan, cara penyimpanan dan perlindungan semen tersebut.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan atas produk Semen Gresik tipe *Portland Composite Cement (PCC)* menurut pelanggan memiliki nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,11 diambil dari 7 indikator pertanyaan dan diisi oleh 100 responden

yang berada di wilayah kabupaten Lamongan masuk kedalam kategori baik, yang mana dapat dinyatakan bahwa mereka merasa puas dengan hasil yang diberikan oleh produk Semen Gresik. Dari segi fisik pelanggan puas dengan hasil yang diberikan, Semen Gresik selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, pelanggan juga merasa bangga menggunakan produk Semen Gresik tipe *Portland Composite Cement (PCC)* karena kualitas dari semen Gresik terbukti kokoh dan andal untuk setiap bangunan, pelanggan tidak keberatan dengan harga yang dipatok oleh Semen Gresik, pelanggan juga merasa Semen Gresik mudah didapatkan sesuai dengan harapannya, sehingga mereka setuju dan akan melakukan pembelian ulang dikemudian hari.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk diharapkan dapat memperbaiki kualitas produk dalam segi ketahanan agar Semen Gresik tidak mudah membatu saat disimpan.
2. PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk diharapkan menambahkan kios pada beberapa tempat yang belum terjangkau, supaya konsumen lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan sebagai acuan bagi penelitian berikutnya dan bisa dilanjutkan lebih luas lagi tidak hanya berdasarkan kualitas produk tetapi bisa juga kualitas pelayanan dari PT. Semen Indonesia (Persero).