Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

# **BAB V**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh persepsi kuantas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan *smartphone* Oppo dapat

Persepsi konsumen terhadap kualitas produk smartphone Oppo sudah dapat

- Citra merek *smartphone* Oppo menurut pelanggannya sudah dapat dikatakan baik.
- KESIMPULAN DAN SARAN

  A. Kesimpulan

  Kesimpulan

  Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pengaruh persetabah kepuasan pelanggan smartphone Oppo da diambil dari penelitian mengenai pengaruh persetabah kepuasan pelanggan smartphone Oppo da diambil diambil dari penelitian mengenai pengaruh persetabah kepuasan pelanggan smartphone Oppo da diambil diambil dari penelitian mengenai pengaruh persetabah kepuasan pelanggan smartphone Oppo dari diambil dari penelitian mengenai pengaruh persetabah kepuasan pelanggan smartphone Oppo dari dari diambil dari penelitian mengenai pengaruh persetabah kepuasan pelanggan smartphone Oppo menurut pelanggannya sudah dapat dikatakan baik

  4. Persepsi kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan juga atam meningkat.

  5. Citra merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

  Apabila citra merek meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

  Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang terbahasan di bab sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang diberikan sebadian dari penelitian penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang terbahasan di bab sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang diberikan sebadian dari penelitian pe Persepsi kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan
  - 5. Citra merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah disebutkan di bab sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang diberikan sebagai berikut:

## 1. Kualitas Produk

Menurut pelanggan, kualitas produk smartphone Oppo sudah dapat dikatakan baik. Oleh karena itu Oppo perlu mempertahankan indikator-indikator mengenai kualitas produk yaitu yang berkaitan dengan bentuk, fitur, kualitas penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

kinerja, kualitas kesesuaian, daya tahan, keandalan, kemudahan perbaikan, gaya, dan penyesuaian.

# Citra Merek

Menurut pelanggan, citra merek *smartphone* Oppo sudah dapat dikatakan baik.

Oleh karena itu Oppo perlu mempertahankan indikator-indikator mengenai citra

merek yaitu yang berkaitan dengan citra fungsional, citra afektif, dan reputasi.

# Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan *smartphone* Oppo belum dapat dikatakan baik. Oleh karena

Eitu Oppo perlu meningkatkan kepuasan pelanggannya, terutama yang berkaitan

dengan kepedulian pelanggan terhadap merk Oppo dan pemberian ide dari nformatika Kwik Kian Gie

# Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie