



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang diberikan Samsung kepada konsumen secara keseluruhan belum dapat dikatakan sangat baik hal ini dikarenakan masih ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk menunjukkan bahwa konsumen netral.
2. Kualitas layanan yang diberikan Samsung secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik karena sebagian besar indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menunjukkan bahwa konsumen setuju.
3. Konsumen *smartphone* Samsung sudah dapat dikatakan puas terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Samsung.
4. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.
5. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Apabila kualitas layanan yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Samsung sebaiknya meningkatkan kualitas produknya kembali agar konsumen tetap merasa puas terhadap produknya. Misalnya dengan meningkatkan daya tahan baterai yang dimiliki setiap *smartphone* agar konsumen tidak merasa bahwa baterai *smartphone* mereka cepat habis.
2. Samsung harus tetap mempertahankan kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Misalnya dengan adanya pelatihan bagi setiap karyawan agar dapat menghadapi konsumen dengan baik dan melayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.
3. Samsung harus mempertahankan konsumen yang sudah puas terhadap produk dan layanan yang diberikan. Misalnya dengan memberikan hadiah kecil setiap melakukan transaksi *smartphone* terbaru. Dan karyawan Samsung juga harus meningkatkan layanan terhadap konsumenn agar konsumen merasa dilayani dengan baik.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.