



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

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

1. Tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk *smartphone* Oppo di wilayah Kelapa Gading.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan produk *smartphone* Oppo di wilayah Kelapa Gading.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan produk *smartphone* Oppo di wilayah Kelapa Gading.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan diatas, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Dari penelitian ini terbukti jika kualitas produk berpengaruh negatif kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas produk *smartphone* oppo. Terutama pada fitur yang memiliki skor rata-rata terendah. Maka dari itu, contohnya fitur *near field communication* untuk dapat melihat dan menambah saldo kartu elektronik diseluruh tipe produk *smartphone* Oppo dikarenakan era tahun 2020 sebagian besar transaksi dilakukan menggunakan kartu elektronik sehingga dapat menambah rasa kepuasan pelanggan..
- b. Dari penelitian ini terbukti jika citra merek berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk meningkatkan

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.



rasa percaya diri pada produk *smartphone* Oppo, dikarenakan berdasarkan hasil penelitian pada indikator citra merek menunjukkan angka rata-rata terendah. Maka dari itu, misalnya *smartphone* Oppo meningkatkan citra merek dengan cara meluncurkan tipe ponsel yang dapat meningkatkan rasa percaya diri.

- c. Dari penelitian ini terbukti jika persepsi harga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk *smartphone* Oppo hendaknya mempertahankan dan meningkatkan persepsi harga yang baik. Terutama pada kesesuaian harga dengan manfaat yang memiliki skor rata-rata terendah. Maka dari itu, misalnya *smartphone* oppo memberikan layanan atau fitur tambahan yang dapat meningkatkan nilai pada ponsel oppo.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukan variable - variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas, seperti variabel *word of mouth*, sehingga penelitian berikutnya dapat lebih bermanfaat bagi orang banyak.

© 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.