



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



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

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang di peroleh sebagai hasil pengolahan data pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai pada *Smartphone* Samsung. Maka kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Inovasi Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada *smartphone* Samsung di Jakarta Utara.
2. Inovasi Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada *smartphone* Samsung di Jakarta Utara.
3. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada *smartphone* Samsung di Jakarta Utara.
4. Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada *smartphone* Samsung di Jakarta Utara.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada *smartphone* Samsung di Jakarta Utara.

B. Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran, antara lain :

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Bagi Samsung

Perusahaan harus menjaga agar inovasi produk yang ditawarkan kepada konsumen tidak kalah dengan pesaing-pesaing yang ada tanpa melupakan kualitas produk yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen juga akan merasa puas dengan transaksi yang dibuat. Konsumen akan puas jika inovasi yang bagus diimbangi dengan kualitas yang baik pula, sehingga tidak kalah dengan pesaing *smartphone* lainnya. Sehingga apa yang telah diekspektasikan konsumen akan *smartphone* Samsung baik dapat terwujud setelah menggunakan *smartphone* Samsung. Apabila konsumen puas dengan inovasi dan kualitas produk yang diberikan, maka konsumen tersebut akan memberikan nilai yang baik bagi konsumen-konsumen lain bagi perusahaan. Jika perusahaan dapat mempertahankan inovasi dan kualitas produk yang bersaing, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dimasa mendatang saat ada varian produk *smartphone* baru yang dibuat oleh Samsung dan tidak akan berpindah ke pesaing.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Variabel yang di pakai dalam penelitian ini hanya terbatas pada inovasi produk, kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian ulang. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain serta memperluas wilayah penelitian sehingga penelitian menjadi lebih kompleks dan menghasilkan penelitian yang lebih baik.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.