

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta dimiliki IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dengan hal tersebut penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Huawei di Jakarta Utara.

Fitur pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Huawei di Jakarta Utara.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Perusahaan

- a. Dari hasil yang didapatkan penelitian ini terbukti jika citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk meningkatkan citra merek Huawei agar pelanggan dapat loyal terhadap produk Huawei. Salah satu cara yang dapat dilakukan Huawei adalah dengan menambah varian *smartphone* yang ditawarkan dengan harapan lebih banyak lagi konsumen yang mengenal *brand* Huawei.
- b. Dari hasil yang didapatkan penelitian ini terbukti jika fitur berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka peneliti menyarankan agar Huawei meningkatkan fitur yang tersedia dengan baik. Terutama dalam dimensi Keragaman Fitur, mendapatkan skor terendah. Maka dari itu, salah satu cara yang dapat dilakukan Huawei adalah dengan meningkatkan fitur



yang ada dan juga memperbanyak fitur agar dapat mempertahankan pengguna *smartphone* mereka.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti berikutnya dapat meningkatkan penelitian dengan memasukkan variabel lainnya yang memengaruhi loyalitas pelanggan, supaya penelitian berikutnya dapat memperoleh variabel yang lebih luas, seperti variabel *word of mouth*, maka dari itu penelitian berikutnya dapat lebih berguna untuk orang lainnya.

© 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.





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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.